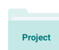
MIsterne gry w komunikację



Bozydar Kaczmarek
University of Economics and Innovation in Lublin



Bożydar L. J. K a c z m a r e k

MISTERNE GRY W KOMUNIKACJĘ

Wydawnictwo UMCS

LUBLIN 2009

Piękną mową jest ta, którą rozumie prosty lud

i którą cieszą się wybrani

arabskie

Spis treści

Wprowadzenie..3
I. Sposoby porozumiewania się..7
II. Dlaczego komunikacja pozajęzykowa……………………………….24
III. Nielogiczna logika ………………………………………………..38
IV. Możesz mi wierzyć………………………………………………..55
V. Igraszki słowne……………………………………………………72
VI. Mówić sobie a muzom…………………………………………….87
VII. Głuchy telefon……………………………………………………101
VIII. Słuchaj dzieweczko………………………………………………116
IX. Jednostronne tango..……………………………………………...131
X. Wieża Babel……..………………………………………………145
XI. Dla twojego dobra………………………………………………..161
XII. Samospełniająca się przepowiednia……………………………...178
XIII. Mowa-trawa………………………………………………………198
XIV. Nieobyczajna kreatywność……………………………………….214
Zamiast zakończenia…………………………………………………...231
Literatura………………………………………………………………235
Indeks nazwisk..………………………………………………………..239

Wprowadzenie

Pamiętam swego rodzaju szok, jakiego doznałem w trakcie jednej z międzynarodowych konferencji. Przyczyną tego stanu rzeczy było to, że jeden z jej uczestników rozpoczął swe przemówienie powtarzając dźwięk „aaaaaaaa....”. Strasznie się przy tym wykrzywiał i widać było ogromny wysiłek, jaki czynił, by rozwinąć swą wypowiedź. Z czasem też owo „a” przerodziło się w [ai] –czyli po angielsku ja – i mówca dokończył stwierdzając:„Ja się na jąkaniu znam bardzo dobrze, gdyż jąkam się od pięćdziesięciu lat.” Miałem później okazję rozmawiać z Frankiem i przekonałem się, że jest bardzo ciekawym i łatwo nawiązującym kontakt rozmówcą mimo występującej u niego wady wymowy.

Wynika stąd wniosek, że efektywne komunikowanie się nie zależy jedynie od sprawności naszych narządów artykulacyjnych. Tak się jednak składa, że począwszy od starożytności wiele uwagi poświęcano technicznej sprawności mówiącego. Dlatego ćwiczenie artykulacji - tzw. dykcji - stanowiły podstawę nauczania retoryki, czyli sztuki przemawiania. Poprawna wymowa nie stanowi jednak o umiejętności komunikowania się. Trzeba jeszcze mieć coś istotnego do przekazania.

Ważne jest też uwzględnienie punktu widzenia naszego rozmówcy – jego uczuć, przekonań i potrzeb. Jakże często oczekujemy, że będzie on widział omawiane sprawy naszymi oczami. Jak wskazuje Stephen Covey (2003), postępujemy jak okulista, który zamiast zbadać nas wzrok ofiarowuje nam swoje okulary twierdząc, że powinny nam pomóc. Jest też niepomiernie zdziwiony, gdy mówimy mu, że w okularach tych widzimy jeszcze gorzej, gdyż jemu służą dobrze od dziesięciu lat. Wielu z nas działa podobnie do owego okulisty, a własną niemożność wczucia się w świat innego człowieka tłumaczymy jego złymi intencjami lub dziwacznym uporem. Jest to przyczyną szeregu nieporozumień między małżonkami oraz rodzicami i dorastającymi dziećmi, które wszak mają już swoje zdanie dotyczące określonych spraw.

Warto również zdać sobie sprawę z faktu, że wiele naszych zachowań ma charakter podświadomy oraz że stanowią one ważne źródło informacji dla innych osób. Oznacza to, że

często nieświadomie przekazujemy naszym rozmówcom znaki, które ukazują rzeczywiste intencje, a następnie dziwimy się, że nasze argumenty okazały się tak mało przekonujące. Sytuację pogarsza fakt, że spotykamy się z półprawdami, które z uwagi na zawarte w nich treści okazują się być bardzo sugestywne. Dotyczy to zwłaszcza podręczników, które – jak to ujął jeden z moich kanadyjskich przyjaciół – są notorycznie jednostronne.

Na przykład w wielu publikacjach dotyczących „języka ciała" możemy się dowiedzieć, iż jedynie 7% informacji przekazywanych jest słownie, 38% przez ton głosu (brzmienie, modulację, wysokość dźwięku), zaś 55% pozajęzykowo. Ponadto amerykański psycholog R. Birdwhistell twierdzi, że przeciętna wypowiedź danego człowieka trwa nie dłużej niż 2,5 sekundy, a ich łączna suma w ciągu dnia wynosi około 10 minut (por. Pease, 1993; Thiel, 1994). Być może tak się rzeczy mają w przypadku przeciętnego Amerykanina, mam wszakże wrażenie, że Polacy mówią znacznie więcej. O ile mi jednak wiadomo, nie prowadzono u nas tego typu badań. Również twierdzenie, że w rozmowie ponad 80% informacji przekazywane jest niejęzykowo także wydawało mi się znaczną przesadą. I rzeczywiście przy bliższym zbadaniu sprawy okazuje się, że dane Mehrabiana, który miał dokonać tego typu obserwacji, dotyczą przekazywania emocji, czyli zaledwie jednego z aspektów porozumiewania się. Zaproponował on mianowicie następujący wzór: ogólne uczucie = 7% uczucia wyrażone słowami + 38% uczucia wyrażone głosem +55%uczucia wyrażone mimiką. Wystarczyło jednak opuszczenie jednego wyrazu, by całkowicie zmienić sens wypowiedzi Mehrabiana. Bardzo trafnie odzwierciedla to zjawisko stare żydowskie przysłowie: „Pół prawdy równa się całe kłamstwo".

Aby przekonać się jak trudno zrozumieć określoną sytuację bez udziału słów, wystarczy wyłączyć fonię w aparacie telewizyjnym i wówczas oglądany film stanie się mało zrozumiały, wręcz chaotyczny. Warto w tym miejscu przypomnieć, że nawet w przypadku filmów niemych stosowano podpisy w celu wyjaśnienia zaistniałych sytuacji, co oznacza włączenie informacji językowej. Bowiem zarówno komunikaty językowe, jak i niejęzykowe konieczne są dla zapewnienia sprawnego przebiegu procesu komunikowania się i w praktyce są ze sobą powiązane tworząc swego rodzaju splot aktów behawioralnych. Wszystkie te zachowania tworzą też złożone kody, których znajomość - często nie uświadamiana sobie przez mówiących - umożliwia im wzajemne zrozumienie i dopiero łącznie tworzą tzw. komunikację werbalną.

Wątpliwości budzi również termin komunikacja, gdyż można się komunikować z

komputerem, lecz raczej trudno dojść z nim do porozumienia. Jest to bowiem bezduszna maszyna, o czym mógł się przekonać każdy, kto przy niej pracował. Mówienie o współpracy jest chyba w tym przypadku nieuzasadnione. Nić porozumienia potrafimy nawiązać jedynie z drugim człowiekiem, co oznacza jednocześnie pewien rodzaj współgrania emocjonalnego. Takie jest zresztą jedno ze znaczeń łacińskiego wyrazu *communico* - uczynić wspólnym, połączyć. Dlatego też mówimy o komunii świętej, lecz także o komunie miejskiej w odniesieniu do miejskiego samorządu średniowiecznej Europy, czy wreszcie o Komunie Paryskiej niezależnie od jej tragicznych następstw.

Jednakże nie tylko poczucie emocjonalnego współbrzmienia stanowi o istocie komunikacji interpersonalnej zachodzącej - jak na to wskazuje słowo interpersonalna - między dwoma lub większą liczbą ludzi. O specyfice ludzkiego porozumiewania stanowi ponadto fakt, że jesteśmy istotami wielozmysłowymi. Oznacza to, że przekazujemy sobie nie tylko komunikaty słowne, lecz także pozasłowne odbierane wzrokiem, słuchem, dotykiem oraz węchem. I właśnie ów całościowy, wielozmysłowy, odbiór otaczającej nas rzeczywistości stanowi o bogactwie naszych przeżyć. Jakże złożony jest więc nasz świat w porównaniu z uporządkowanym światem najbardziej nawet złożonego, lecz wciąż jednozmysłowego komputera.

Oczywiście złożoność przepływu informacji między ludźmi prowadzi do szeregu nieporozumień. W praktyce bowiem interpretujemy przekazywane nam wypowiedzi uwzględniając nie tylko towarzyszące im gesty, mimikę czy ton głosu, lecz także zaistniałą sytuację. Niniejsza książka powinna ułatwić czytelnikowi lepsze zrozumienie tego procesu, a przez to - mam nadzieję - usprawnić możliwości nawiązywania prawidłowych interakcji z innymi osobami zarówno w formalnych, jak i nieformalnych sytuacjach. Jest to tym istotniejsze, że ze społecznego charakteru człowieka wynika konieczność porozumiewania się z otoczeniem. Jak już zaznaczałem, właśnie człowiek osiągnął w tym zakresie największy kunszt i to wyróżnia go od innych stworzeń.

Komunikowanie się jest jednak procesem niezwykle złożonym i wymaga dużych umiejętności ze strony rozmówców. Prowadzą oni swego rodzaju grę maskując często swe rzeczywiste intencje i starając się jednocześnie odszyfrować prawdziwe zamiary mówiącego. Z tego też względu tytuł niniejszej książki brzmi właśnie *Misterne gry w komunikację.* Ma to na celu podkreślenie, iż skuteczne komunikowanie się wymaga nie lada umiejętności, a jednocześnie wskazanie, iż jest to gra nieco tajemnicza. Jest to swego rodzaju misterium,

gdyż jego przebieg i reguły nie są do końca zrozumiałe dla uczestników.

Na zakończenie jeszcze jedna uwaga. W trakcie pisania niniejszej książki korzystałem nie tylko z własnych przemyśleń i doświadczenia, lecz także z wielorakiej literatury. Nikt z nas nie jest przecież wszechwiedzący niezależnie od posiadanych tytułów naukowych. Ze względu jednak na charakter tej publikacji zrezygnowałem z ciągłego powoływania się na źródła, gdyż czyni to lekturę danego dzieła zbyt nużącą. Aby wszakże dać zainteresowanemu czytelnikowi możność poszerzenie wiedzy na temat interesujących go zagadnień załączono spis prac, w których znaleźć on może odpowiednie informacje. Lepsze zrozumienie zawartych w niniejszym podręczniku treści powinny również ułatwić podsumowania kończące każdy rozdział oraz autotest umożliwiający czytelnikowi samodzielne sprawdzenie, czy rzeczywiście opanował materiał prezentowany w danym rozdziale.

Informacje zamieszczone w poszczególnych rozdziałach były też częściowo publikowane w formie artykułów. Moje zainteresowanie tematyką porozumiewania się ludzi ze sobą obejmuje przecież dobrych kilka lat. Nie są to jednak prace zbyt dostępne ogółowi czytelników, gdyż pojawiły się w periodykach specjalistycznych. Dlatego zdecydowałem się włączyć je do niniejszej książki, zaś w spisie literatury zaznaczyłem je gwiazdką. Mam też nadzieję, że zebrane tutaj informacje okażą się przydatne dla studentów kierunków związanych z szeroko pojętym komunikowaniem się, takich jak psychologia, pedagogika, filologia, filozofia, politologia, medycyna oraz oczywiście dziennikarstwo i komunikacja społeczna. Prezentowane w omawianej pracy treści winny również zainteresować wszystkich, którzy odczuwają potrzebę możliwie sprawnego porozumiewania się.

Rozdział I

Usłyszeć to nie to samo, co zobaczyć
suahalijskie

SPOSOBY POROZUMIEWANIA SIĘ

Kod językowy, kod parajęzykowy, kod pozajęzykowy, aspekty komunikowania się, gramatyka naturalna, figuratywny charakter języka

Od szeregu lat proponowano różne cechy, które wyróżniać miały człowieka w szczególny sposób oddzielając go od świata zwierzęcego. Pierwszą z nich była umiejętność myślenia, co odzwierciedla łaciński termin *homo sapiens.* Okazuje się jednak, że zwierzęta też potrafią myśleć, a nawet rozwiązywać złożone problemy. Wszak właśnie u małp zaobserwowano efekt olśnienia. Następnym wyróżnikiem miała być umiejętność zabawy, stąd *homo ludens.* Jednakże zwierzęta również potrafią się świetnie bawić a udomowione psy robią to do późnej starości. Mało przydatne okazało się też określenie *homo patients*, gdyż zwierzęta również przejawiają różnego typu zaburzenia psychiczne. Wystarczy wymienić ciążę histeryczną, jaka pojawia się u suk i kotek. Z kolei określenie *homo faber* oznacza raczej osobę odartą z człowieczeństwa, gdy staje się ona jedynie narzędziem do wytwarzania dóbr. Poza tym obserwacje szympansów przeprowadzone przez Jane van Lawick-Goodall (1974) w środowisku naturalnym wykazały, że zwierzęta te potrafią wytwarzać proste narzędzia.

W związku z powyższym najbardziej trafnym wyróżnikiem człowieka wydaje się być określenie *homo communicans,* gdyż właśnie umiejętność skutecznego porozumiewania się z innymi przyczyniła się do rozwoju specyficznie ludzkiej kultury. Umożliwił nam to zwłaszcza bardzo precyzyjny i skomplikowany system komunikowania się, który nazywamy językiem. Właściwie jesteśmy „skazani na porozumiewanie się”, a o sile tej potrzeby świadczy chociażby fakt, że nawet samobójcy z reguły pozostawiają wiadomość dla swych najbliższych. Także ludzie zmuszeni do przebywania w izolacji podkreślają, iż najbardziej dotkliwy był dla nich brak możności rozmowy. Równowagę psychiczną pozwalało im

wówczas utrzymać żywe stworzenie, któremu mogli przypisać rolę słuchacza. Mógł to być na przykład szczur lub pająk. Być może właśnie umiejętność słuchania, jaką zdają się przejawiać psy, stanowi o tym, że tak silnie przywiązują się do nich ich właściciele.

Obecnie podkreśla się, że porozumiewanie się obejmuje, obok kodu językowego, szereg zachowań o charakterze niejęzykowym, dlatego też warto omówić szerzej właśnie ten typ komunikowania się. Nie oznacza to oczywiście negowania znaczenia werbalnego porozumiewania, które tradycyjnie określamy mianem mowa.

Złożony charakter porozumiewania się

Językoznawcy słusznie podkreślają, że mowa ma charakter prymarny (pierwotny) wobec pozostałych form komunikacji językowej. W piśmie bowiem nie ma możliwości wykorzystania tego bogactwa środków, jakie mamy do dyspozycji w przypadku mówienia. Znaki interpunkcyjne odzwierciedlają w bardzo uproszczony sposób prozodykę wypowiedzi słownych. Dysponujemy bowiem jedynie kropką, znakiem zapytania, wykrzyknikiem, czy wielokropkiem. Dlatego też autor sztuk teatralnych zmuszony jest umieszczać w nawiasie instrukcje: *z emfazą, pełen niepokoju* itp., aby umożliwić aktorom odtworzenie tekstu zgodnie z jego intencją. Jednakże, mimo tego typu wskazówek zdarza się często, iż aktor nadaje danemu utworowi interpretację całkowicie odmienną od zamierzeń autora.

Wynika to między innymi z faktu, że mówiący wykorzystuje w swych komunikatach oprócz elementów językowych także środki parajęzykowe oraz pozajęzykowe (co ilustruje tabela 1.). Przedstawione dane ukazują, iż w komunikacji słownej powinno się wyróżnić trzy podstawowe kody: językowy, parajęzykowy i pozajęzykowy. Z tym że kod parajęzykowy i pozajęzykowy jest często opisywany łącznie jako niejęzykowy sposób porozumiewania się. W obrębie każdego z tych trzech podstawowych kodów wyodrębnić można kody składowe, czyli podsystemy. Z uwagi na o że stanowią one podstawę procesu porozumiewania się warto omówić je nieco szerzej.

Tab. 1. Podstawowe kody porozumiewania się

Językowy	Parajęzykowy	Pozajęzykowy
	prozodyczny	
	paraprozodyczny	

Stosunkowo najlepiej poznany jest kod językowy, gdyż stanowi on tradycyjny obszar badań lingwistyki. Mniej uwagi jednak poświęcono kodowi prajęzykowemu. Przy czym więcej danych znaleźć można na temat jednego z jego podsystemów – subkodu prozodycznego - znacznie mniej zaś o subkodzie paraprozodycznym. Przyczynił się do tego fakt, iż ten pierwszy tradycyjnie zaliczano do systemu językowego. Ponieważ jednak nie udaje się tutaj wyodrębnić ściśle określonych elementów, jak na przykład fonemy w systemie fonologicznym, czy wyrazy w leksykalnym, zaproponowano określenie poziom suprasegmentalny czyli niepodzielny.

Kod językowy

W obrębie kodu językowego tradycyjnie wyróżnia się subkody zaprezentowane w tabeli 2.

Tab. 2. Składniki kodu językowego

Kod podstawowy	Subkod
Językowy	fonologiczny
	morfologiczny
	leksykalny
	syntaktyczny
	stylistyczny

Kod fonologiczny obejmuje modele głosek, czyli tzw. fonemy. Modele te zawierają reguły tworzenia poszczególnych dźwięków mowy, a przede wszystkim ujmują zasadnicze różnice umożliwiające na przykład rozróżnienie dźwięcznej spółgłoski *b* od bezdźwięcznej *p* lub twardej *sz* i miękkiej ś. Dzięki temu człowiek znający dany język wychwytuje te różnice (tzw. cechy dystynktywne) niezależnie od sposobu wymawiania danych głosek przez różne osoby. Inaczej wszak mówi dziecko, inaczej młoda kobieta, a jeszcze inaczej bezzębny starzec. Są to jednak nieistotne (fizyczne) cechy tych głosek, pomijane przez użytkowników w trakcie słuchania. Szersze informacje na ten temat znajdzie czytelnik w rozdziale VII.

Kod morfologiczny zawiera reguły dotyczące tworzenia z fonemów większych znaczących całości. Morfem może zawierać znaczenie leksykalne, np. *dom*, lub gramatyczne, np. przyrostek *-ek*. Znajomość tych reguł umożliwia nam tworzenie nowych wyrazów. Dlatego

moi słuchacze bez trudu podają słowa *kto* i *tok* od podanego im wyrazu *kot*. Zgadzają się też, że wyrazy *okt* lub *otk* nie brzmią po polsku. Z reguły pewne protesty budzi moja propozycja utworzenia wyrazu *tko* i dopiero podanie pełnego zdania "Kobita tko na żarnach" pozwala im zrozumieć, że mamy tu do czynienia z formą gwarową.

Kod leksykalny to przede wszystkim zbiór wyrazów występujących w danym języku. Obejmuje również utarte zwroty, jak przysłowia, zwroty grzecznościowe tzw. idiomy czyli idiomatyzmy). Stąd każdy z nas wie, że idiom "Skocz na jednej nodze" nie powinien być traktowany dosłownie, lecz oznacza konieczność pośpiechu.

Są też wyrazy, których nie wypada używać publicznie, głównie ze względów obyczajowych. W języku polskim jest to na przykład wyraz "majtki". Stąd w reklamach słyszymy o figach damskich lub bokserkach męskich. Z kolei w języku angielskim unika się słowa "toaleta". Dlatego na lotniskach czy w restauracjach amerykańskich należy poszukiwać pokoi wypoczynkowych (rest rooms). W Anglii zaś przybytek ten może się kryć za określeniem garderoba (cloakroom).

Kod syntaktyczny z kolei umożliwia nam łączenie wyrazów w większe całości (frazy i zdania). Reguły te znaleźć można w każdym podręczniku gramatycznym.

Kod stylistyczny pozwala budować dłuższe teksty dzięki znajomości reguł łączenia zdań w dłuższe całości. Każdy z nas zapoznawał się z tymi regułami w trakcie pisania wypracowań. Jednakże i tutaj zachodzą istotne różnice między poszczególnymi językami. O ile bowiem w języku angielskim stosuje się często stronę bierną, o tyle w języku polskim za zręczniejsze uznaje się stosowanie formy bezosobowej.

Warto zwrócić uwagę na jeszcze jeden ważny aspekt władania przez człowieka językiem. Otóż system ów umożliwia nam nie tylko przekazywanie zdobytego wcześniej doświadczenia nowym pokoleniom, lecz także przewidywanie przyszłych zdarzeń. Nawet jeżeli przewidywania te nie zawsze są trafne. Na przykład futurolodzy francuscy przewidywali, że w związku z nadmiernym wzrostem pojazdów konnych Paryż zostanie w XX wieku całkowicie zanieczyszczony odchodami końskimi. Nie przewidzieli po prostu, że pojazdy te zastąpione zostaną innymi. Obecnie podobne zmartwienia sprawiają nam samochody. I – jak na razie – brak jest pomysłu na rozwiązanie tego problemu.

Kody parajęzykowe

Składniki suprasegmentalne, zarówno prozodyczne jak i paraprozodyczne, występują jedynie podczas mówienia, należy je więc - moim zdaniem - zaliczyć do kodów parajęzykowych, czyli pośrednio tylko związanych z systemem językowym. Nie mają one bezpośredniego wpływu na strukturę wypowiedzi formułowanych przez mówiącego, lecz modyfikują znaczenie danego komunikatu słownego. Stąd użycie określonej intonacji powoduje, iż ta sama wypowiedź oznacza pytanie lub negację. Na przykład stwierdzenie: *Zamierzasz się tak ubrać,* wyrażać może naszą ciekawość lub wręcz zdziwienie, że ktoś zamierza włożyć coś takiego. Odczytanie intencji mówiącego ułatwia odpowiednie rozłożenie akcentów i rytm wypowiedzi. Silniejsze zaakcentowanie słowa ´ubrać wiąże się z pytaniem (Zamierzasz się tak ubrać), zaś położenie akcentu na słowie 'tak' wskazuje na niedowierzanie lub wręcz oburzenie (Zamierzasz się tak ubrać).

Dodatkowych informacji dotyczących prawdziwych intencji mówiącego dostarczają elementy paraprozodyczne, a zwłaszcza brzmienie i ton jego głosu. Jak bardzo wyczuleni jesteśmy na odbiór tego typu informacji, wykazuje następująca reakcja: *Nie mów do mnie takim tonem, nie jestem twoim podwładnym*, gdy tylko próbujemy być nieco zbyt autorytatywni wobec naszych bliskich. Bliższe zorientowanie się w omawianych rodzajach kodów parajęzykowych powinno umożliwić czytelnikowi zestawienie dokonane w tabeli 3.

Tab. 3. Składniki kodu parajęzykowego

Kod podstawowy	Subkod
Parajęzykowy	
prozodyczny	akcent
	intonacja
	rytm
paraprozodyczny	ton głosu
	brzmienie
	tempo mówienia

Warto również pamiętać, że o konieczności adekwatnego używania czynników parajęzykowych stanowi między innymi fakt, że wypowiedzi językowe nie są bynajmniej jednoznaczne, a ich treść nie zawiera się w ich budowie gramatycznej, jak to zakładali przedstawiciele językoznawstwa strukturalnego. Wręcz przeciwnie, mają one z reguły charakter metaforyczny, a jedynie ich użytkownicy nie zawsze to sobie uświadamiają. Właściwie przypisanie danemu wyrazowi znaczenia podstawowego lub metaforycznego zależy jedynie od tego, jak pospolite stało się dane wyrażenie, czyli jak często jest ono używane.

Bardzo pomocne we właściwym odczytywaniu znaczeń poszczególnych wypowiedzi są właśnie czynniki parajęzykowe. Dlatego też słowa *Ty stara krowo ty,* skierowane przez właściciela psa do swego pupila stanowią wyraz miłości, jeżeli wypowiadane są odpowiednio pieszczotliwym tonem. W danym przypadku pisząc „pies" miałem na myśli suczkę wszak krowa również jest rodzaju żeńskiego. Rozmyślnie też użyłem wyrazu suczka, gdyż suka ma silniejsze konotacje z kobietą, która cieszy się nienajlepszą renomą. Jednakże niedawno miałem okazję usłyszeć pełne zachwytu słowa: „Suka to jest suka" wypowiadane przez sąsiadki, gdy widziały jak pies jednej z nich niesie kosz z zakupami. Czynnikiem decydującym o znaczeniu danego stwierdzenia jest więc sytuacja, w jakiej zostało użyte, a nie jego struktura.

Nadmierna koncentracja na budowie konstrukcji językowych stanowi przyczynę kryzysu językoznawstwa, stwarza bowiem konieczność tworzenia niezmiernie skomplikowanych i drobiazgowych opisów, które z czasem stają się zbyt złożone, aby rzeczywiście wyjaśniać nam opisywane zjawiska. Szczególnie jaskrawym przykładem tego typu podejścia jest model gramatyki zaproponowany swego czasu przez amerykańskiego językoznawcę, Noama Chomsky'ego (1982). Pisałem o tym w innej pracy wskazując, iż model zaproponowany i rozbudowywany przez tego badacza stał się tak skomplikowany, że praktycznie bezużyteczny (por. Kaczmarek 1998a). Zmusiło to zarówno językoznawców, jak i psycholingwistów, do uznania znaczenia elementów niejęzykowych, które czasem określa się mianem pragmatyki językowej.

Czynniki parajęzykowe stały się przedmiotem rozważań antropologów i semiologów, rzadziej zaś językoznawców lub psychologów, a przecież stanowią one główne źródło interpretacji poszczególnych wypowiedzi podczas aktów mowy, czy w ogóle wszelkich komunikatów przesyłanych w trakcie nawiązywania różnego typu interakcji społecznych. Jak

już wspominałem, określa się je często mianem komunikacji niewerbalnej oddzielając je od porozumiewania się słownego. Trudno wszakże bez zastrzeżeń przyjąć ten punkt widzenia, gdyż z reguły elementy językowe i niejęzykowe współwystępują w każdym akcie mowy.

Kody pozajęzykowe

Przejdźmy obecnie do omówienia kodów pozajęzykowych. Są one znacznie mniej zbadane, zaś większość dostępnych w Polsce prac ma charakter poradników dla sprzedawców (Pease, 1993), ludzi pragnących odnieść sukces (Bierach, 1997), lub też stanowi pogranicze chiromancji (Tarczyński, 1995). Nie powinno nas to zbytnio dziwić, gdyż przedmiot badań jest niezwykle złożony, a zajęto się nim stosunkowo niedawno. Dlatego w tabeli 4 przedstawiam wstępną klasyfikację subkodów wchodzących w skład kodu pozajęzykowego. Jest ich przynajmniej dziesięć, a dalsze badania pozwolą zapewne wyróżnić ich znacznie więcej.

Dwa pierwsze - mimiczny i gestowy - związane są z ekspresją ruchową. Stanowią też niezbędne uzupełnienie wypowiadanych słów. Często bywają wręcz niezbędne dla zrozumienia danej wypowiedzi. Na przykład pytanie „Czy widzisz tamtą laskę?” nie może być właściwie zrozumiane bez wskazania i ruchem ręki lub głowy, o którą dziewczynę chodzi. A ponadto odpowiednia mimika wskazuje, czy się nam ona podoba, czy też raczej nie. Jeżeli nie widzimy dziewczyny, wówczas poszukiwać będziemy raczej ukrytej gdzieś laski.

Tab. 4. Składniki kodu pozajęzykowego

Kod podstawowy	Subkod
Pozajęzykowy	mimiczny
	gestowy
	zapachowy
	dotykowy
	wzrokowy
	aparycyjny
	fizjologiczny
	kontekstowy
	proksemiczny
	temporalny

Kod zapachowy, dotykowy i wzrokowy wiążą się w większym stopniu z odbiorem znaków przekazywanych przez nadawcę. Przy czym zapachowy wywołuje pozytywne lub wręcz negatywne doń nastawienie, co stanowi podstawowy warunek nawiązania rozmowy. A są przecież osoby, od których nas mocno „odrzuca", jak i takie, które wydają nam się niezmiernie atrakcyjne.

Z kolei kod fizjologiczny odzwierciedla przede wszystkim biologiczne stany naszego organizmu i obejmuje głównie reakcje odruchowe takie, jak rozszerzenie źrenic w wyniku zainteresowania się daną osobą lub przedmiotem, albo pocenie się przy nadmiernej ekscytacji.

Zaś kod aparycyjny (od słowa aparycja, czyli wygląd zewnętrzny) odzwierciedla wszelkie nasze wysiłki zmierzające do wywarcia odpowiedniego wrażenia na naszym otoczeniu. Dotyczy to naszego ubrania (na luzie lub w garniturze), fryzury, czy wreszcie czystych i białych lub brudnych i spracowanych rąk. Nie bez przyczyny bojówki bolszewickie nakazywały napotykanym obywatelom pokazywać ręce. Bowiem właśnie ręce zbyt białe zdradzały przedstawiciela inteligencji, który z samego założenia był wrogiem klasowym.



Rycina 1. Skuteczność przekazu niejęzykowego.

Jak wiele można przekazać bez użycia słów ukazuje rycina 1. Przedstawia ona bynajmniej nie rzadką sytuację przekazywania panu sygnałów niejęzykowych przez psa. Intencje pieska są oczywiste pod warunkiem, że odbywa się to w określonej sytuacji i określonym czasie. Uświadamia nam to, jak ważną rolę odgrywa we właściwym rozumieniu innych kod kontekstowy. Kod ten wskazuje również, jakie zachowania są dozwolone lub nie i

jak są one odczytywane w różnych sytuacjach społecznych. Warto podkreślić, że reakcja człowieka przejawia się zarówno w gestach, jak i wypowiedziach językowych. Owo połączenie sygnałów językowych i niejęzykowych jest typowe dla większości naszych interakcji.

Niemniej istotny jest kod proksemiczny, gdyż wskazuje nam, jakie odległości i sposób ustawienia względem siebie uczestników interakcji są dopuszczalne lub też oczekiwane. Zależy to w dużym stopniu od łączących dane osoby więzi. Ogólnie rzecz ujmując, im bliższa emocjonalnie jest nam dana osoba, tym bliżej dopuszczamy ją do siebie. Dlatego zakochani wciąż się do siebie tulą, a wrogowie utrzymują dystans. Jedynie w windzie zmuszeni jesteśmy do bliskiego kontaktu fizycznego z obcymi osobami. Staramy się jednak wówczas unikać kontaktu wzrokowego.

Ważną rolę odgrywa również kod temporalny, gdyż precyzuje on czas trwania i synchronizację poszczególnych aktów behawioralnych, na przykład reguły dotyczące dotykania osób bliskich i obcych. Stanowi więc istotny czynnik umożliwiający prawidłowe funkcjonowanie wymienionych wyżej kodów. Prawdopodobnie nagminne – i przy tym nieświadome – łamanie zasad tworzących kody pozajęzykowe leży u podstaw powszechnej niechęci wobec cudzoziemców.

Aspekty komunikowania się

Stosowanie wyżej wymienionych kodów jest niezmiernie skomplikowane ze względu na to, że ich użycie jest w znacznym stopniu uwarunkowane czynnikami natury społecznej, biologicznej, kulturowej i personalnej. Dlatego przy ich rozpatrywaniu konieczne jest uwzględnienie tych czterech aspektów. Dane zamieszczone w tabeli 5. pozwalają się zorientować, że aspekty te nie odgrywają równie istotnej roli we wszystkich wyróżnionych kodach.

W kodzie językowym najistotniejszy jest aspekt społeczny, chociaż indywidualne cechy mówiącego i słuchacza nie pozostają bez wpływu na proces komunikowania się. Duże znaczenie mają też czynniki kulturowe, gdyż warunkują one odpowiedni dobór słownictwa (np. unikanie słów wulgarnych lub zbyt bezpośrednich) oraz wpływają na składnię i styl naszych wypowiedzi. Stąd człowiek, który mówi zbyt formalnym językiem w trakcie spotkania towarzyskiego odbierany będzie jako nudny i zarozumiały. Bywa również, ze dana wypowiedź jest całkowicie niezrozumiała bez uwzględnienia społecznego jej kontekstu. Wystarczy chociażby przytoczyć stwierdzenie angielskiego premiera W. Churchilla „Jeżeli

nie możesz znieś gorąca, wyjdź z kuchni”.[1]

Aspekty biologiczne wszakże nie odgrywają tutaj większej roli, przynajmniej u ludzi zdrowych. Jednakże chorzy z uszkodzeniami mózgu, zwłaszcza tak zwanej okolicy mowy, przejawiają poważne trudności w prawidłowym posługiwaniu się wymienionym wyżej kodem (por. Kaczmarek, 1995a, 1998a).

Kody parajęzykowe oprócz wspomnianych wyżej dwu aspektów obejmują także aspekt kulturowy, gdyż w różnych kulturach stosuje się odmienne środki prozodyczne, na przykład intonacja opadająca w tak zwanych pytaniach szczegółowych języka angielskiego.
Przede wszystkim zaś bardzo silne jest uwarunkowanie kulturowe elementów paraprozodycznych. Prowadzi to często do nieporozumień w ocenie innych nacji. Na przykład Anglicy i Polacy mówią w grupie ściszonymi głosami, aby ich rozmowa nie dotarła do osób postronnych, a także aby nie przeszkadzać pozostałym. Podczas gdy Niemcy i Amerykanie używają pełnego głosu, a ściszone rozmowy odbierają jako przejaw intrygowania. Z kolei Polacy i Anglicy oceniają przedstawicieli obu wymienionych narodowości jako mało okrzesanych.

Tab. 5. Subkody i aspekty komunikacji słownej (werbalnej)

Kod podstawowy	Subkod	Aspekt
Językowy	fonologiczny morfologiczny leksykalny syntaktyczny stylistyczny	społeczny indywidualny kulturowy
Parajęzykowy prozodyczny	akcent intonacja rytm	społeczny indywidualny kulturowy

[1] Była to reakcja na ataki ze strony jego politycznych przeciwników. Powyższa wypowiedź oznacza więc: „Jeżeli nie chcesz, by cię szkalowano, nie zajmuj się polityką”.

paraprozodyczny	ton głosu brzmienie tempo mówienia	
Pozajęzykowy	mimiczny gestowy zapachowy dotykowy wzrokowy aparycyjny fizjologiczny kontekstowy proksemiczny temporalny	indywidualny biologiczny społeczny kulturowy

Wrażenie to potęguje często błędne odczytanie znaków pozajęzykowych, co wynika z odmienności stosowanych kodów. Na przykład amerykański kod proksemiczny zakłada, że człowiek, który nie przekroczył ram drzwi nie znajduje się jeszcze w pokoju. Dlatego Amerykanin stojąc w progu nie czuje się zobowiązany do powitania osób znajdujących się w głębi danego pomieszczenia w sytuacji, gdy nawiązuje rozmowę z kimś stojącym bliżej niego. Zaś w większości krajów europejskich odbierane jest to jako pogwałcenie zasad dobrego wychowania.

Reguły witania się podlegają zarówno uwarunkowaniom kulturowym, jak i społecznym. Stąd w przypadku relacji hierarchicznej, osoba wyższa rangą społeczną powinna pierwsza wyciągnąć rękę. Jeżeli o tym zapomni, wówczas bywa uznawana za zarozumiałą. Duże znaczenie mają też cechy indywidualne, gdyż ktoś bardzo nieśmiały może wymamrotać słowa powitania tak cicho, ze nikt go nie usłyszy. Jeżeli co gorsza nie ma przy tym odwagi, aby pierwszy podać rękę, wówczas otoczenie może uznać go za osobę wyjątkowo zarozumiałą.

Znaczne zróżnicowanie tego typu rytualnych zachowań obserwuje się także w obrębie tej samej kultury. Otóż w naszym kraju mieszkańcy miast często przy powitaniu całują lub raczej całowali) rękę kobiety, podczas gdy mieszkańcy wsi w ogóle nie mają zwyczaju podawania ręki przedstawicielkom odmiennej płci. Dotyczy to zwłaszcza przedstawicieli starszego pokolenia. Zróżnicowanie to obejmuje także inne kody, jak choćby zapachowy. Z reguły ludzie prości nie uznają dezodorantów twierdząc, że są to bardzo szkodliwe dla zdrowia chemikalia. Z kolei w kręgach inteligenckich używanie dezodorantów należy do dobrego tonu, a naturalny zapach potu uznawany jest za wysoce niestosowny. Ogólne reguły społeczne są ponadto modyfikowane przez osobiste preferencje dotyczące ulubionego typu perfum oraz ich intensywności. Nie bez znaczenia pozostaje też czynnik biologiczny, na przykład skłonność do nadmiernego pocenia się, a także kłopoty z trawieniem powodujące przykry zapach z ust. Niestety, kod zapachowy nie jest uwzględniany przez większość Polaków, co jakże często odczuwamy jadąc zatłoczonym autobusem.

Zazwyczaj nasi rodacy nie zdają sobie sprawy, że nie tylko wygląd i zachowanie (mimika, gesty, kontakt wzrokowy), lecz także zbyt intensywny zapach wody kolońskiej lub zepsute zęby mogą stanowić czynnik decydujący o załatwieniu interesującej ich sprawy. Nie wiedzą też, że wyróżnione wcześniej kody stanowią całość, która ma decydujący wpływ na kształtowanie się naszych relacji z innymi osobami. Nie tak dawno dyplomowana pielęgniarka skarżyła się, że nie może znaleźć pracy w swym zawodzie tłumacząc to sobie powszechnym łapówkarstwem. Tymczasem intensywna woń potu, jaka ją otaczała, skutecznie odstraszała ewentualnych pracodawców.

Jak podkreśla Hall (1987), bliższa odległość między rozmówcami dopuszczalna w kulturze arabskiej warunkuje silniejsze oddziaływanie kodu zapachowego, wzrokowego (częstszy kontakt wzrokowy) i dotykowego (częstszy i dłużej trwający kontakt dotykowy). Ale Europejczyk czuje się naprawdę nieswojo, gdy Arab (ściślej Egipcjanin) intensywnie wpatruje mu się w oczy, ciągle go dotyka i na dodatek chucha w twarz. Tego typu odmienności w stosowaniu kodów niejęzykowych leżą u podłoża uprzedzeń rasowych. Tym bardziej że znajomość tych kodów stanowi o przewidywalności, a w konsekwencji o poczuciu bezpieczeństwa wobec osoby, z którą się kontaktujemy. Za przykład służyć może tzw. kod proksemiczny, gdy informacji o stosunkach łączących rozmówców dostarcza oddzielająca ich przestrzeń.

Wiele wskazuje na to, że właśnie brak znajomości kodów komunikacyjnych danej społeczności stanowi główną przyczynę trudności w przystosowywaniu się emigrantów do warunków życia w nowym miejscu zamieszkania. Najistotniejszy zaś jest fakt, iż zakłócenia w stosowaniu wspomnianych reguł prowadzą (obok trudności w porozumiewaniu się) do permanentnego stresu. Szczególnie niebezpieczne okazują się zakłócenia kodu proksemicznego, zwłaszcza w sytuacjach nadmiernego zagęszczenia. Obserwacje zwierząt żyjących w takich warunkach ukazały, iż przede wszystkim prowadzi to do wzrostu zachowań agresywnych. Zanotowano również znaczny wzrost śmiertelności zwierząt, jeżeli nastąpi zbytni wzrost ich liczby w stosunku do zajmowanego obszaru. Sytuacja taka zaistniała wśród jeleni sika zamieszkujących małą wyspę w stanie Maryland. Co więcej, padały zazwyczaj młode sztuki, przy czym występowało u nich wyraźne obniżenie wzrostu i wagi. Sekcja wykazała u tych zwierząt zmiany w strukturze komórkowej nadnerczy, narządu odgrywającego istotna rolę w kierowaniu rozrostem i poziomem odporności organizmu. Rozmiary tego narządu ulegają zmianom w zależności od warunków środowiskowych, zaś długotrwały stres prowadzi nie tylko do wspomnianych zmian w strukturze funkcjonowaniu omawianych gruczołów, lecz także do obniżenia odporności organizmu. W danym przypadku stres spowodowało nadmierne stłoczenie jeleni, gdyż na wyspie tej nie było drapieżników, które regulowałyby ich liczbę w naturalny sposób (Hall, 1997).

Zaobserwowano również wzrost agresywności wśród zwierząt zmuszonych do przebywania na zbyt małej przestrzeni. I tak szczury umieszczone w zbyt małych klatkach gryzły się wzajemnie zadając sobie bardzo dotkliwe rany. Zaś jeszcze większe ich zgęszczenie prowadzi do bójek, które kończą się śmiercią przeciwnika. Wzrost agresywnych zachowań obserwujemy także wśród pasażerów zatłoczonego autobusu. Rozładowanie napiętej sytuacji następuje czasem dzięki poczuciu humoru, jaki charakteryzuje naszych rodaków. Odzwierciedla to następująca scenka. Otóż jeden z pasażerów mówi z wyraźną złością do drugiego: „Co się Pan pchasz na chama”. Na co zagadnięty odpowiada: „A skąd mam wiedzieć z kim mam przyjemność.

Niestety poczucie humoru nie zawsze wystarczy. Dotyczy to zwłaszcza naszych „nowoczesnych” osiedli, które budowano bez uwzględniania psychicznych potrzeb mieszkańców. Dodatkowym czynnikiem przyczyniającym się do wzrostu zachowań agresywnych wśród ich mieszkańców jest anonimowość. W tego typu „blokowiskach” dochodzi do zerwania więzi komunikacyjnych, w wyniku czego zdarza się, że sąsiedzi nie

wymieniają nawet zdawkowych pozdrowień. Nie bez znaczenia jest też fakt, iż często owi sąsiedzi posługują się inną odmianą języka polskiego.

Naturalna „gramatyka" umysłu

Wiele wspomnianych nieporozumień wiąże się również z faktem, że reguły gramatyczne zmagazynowane są w umysłach jego użytkowników w sposób nieświadomy. Być może należałoby raczej mówić nie tyle o regułach lecz nawykach językowych. Wszak każdy z nas używa ojczystego języka bez zastanawiania się nad tym, jakim przypadkiem „rządzi dany przyimek". Zaś mimo że wtłaczano nam tego typu wiedzę na kursach językowych, większość nie potrafi płynnie wypowiadać się w języku, który pozostaje dla nich obcym. Każdy z nas może też bez trudu określić, czy dana wypowiedź została sformułowana w jego ojczystym języku, nawet jeżeli nie jest w stanie pojąć jej treści. Bardzo trafnie ujął to Lewis Carrol w swej książce *Przygody Alicji w krainie czarów* (1994). Otóż główna bohaterka omawianej książeczki często stwierdza, że napotykane przez nią dziwne twory mówią po angielsku, choć nie jest w stanie ich zrozumieć. Niejeden z naszych rodaków również twierdzi, iż nie zna gramatyki, a przecież płynnie mówi po polsku. Oznacza to jedynie, że obce są mu reguły opisane w podręcznikach, a żyjąc w Polsce opanował umiejętności niezbędne do porozumiewania się z otoczeniem. Jeżeli zaś z różnych powodów ktoś owych umiejętności nie opanuje, wówczas zostaje przez daną społeczność odrzucony lub przynajmniej ograniczeniu ulegają jego możliwości uczestniczenia w życiu społecznym. Świadczy o tym smutny los wielu osób z poważnymi zaburzeniami mowy.

Polski językoznawca Franciszek Grucza (1983) stwierdza, że reguły zamieszczane w podręcznikach stanowią tak zwaną gramatykę wytworu. Zostały one bowiem opracowane na podstawie analizy tekstów budowanych przez rodzimych użytkowników języka i stanowią jedynie mniej lub bardziej ogólny model jego rzeczywistej struktury, czyli gramatyki naturalnej. Podobny zresztą charakter mają takie konstrukty językowe jak osobowość czy inteligencja. Inteligencja jako rzecz po prostu nie istnieje - są tylko mniej lub bardziej inteligentni ludzie. Inaczej rzecz ujmując jest to złożony proces, w trakcie którego poszczególni ludzie lepiej lub gorzej wykorzystują swoje intelektualne możliwości w rozwiązywaniu zadań życiowych, z jakimi przyszło się im borykać.

Wiele wskazuje na to, iż reguły działania gramatyki naturalnej opierają się na zasadzie prawdopodobieństwa wystąpienia danego elementu czy zjawiska w określonej sytuacji. Oczywiście prawdopodobieństwo to określane jest na podstawie danych kontekstowych, a nie

na zasadzie reguł ich statystycznego współwystępowania, jak to swego czasu zakładano. Warto w tym miejscu przypomnieć, że wspomniany wyżej Lewis Carrol był z wykształcenia matematykiem. Pozwoliło mu to prawdopodobnie w tak interesujący sposób uchwycić prawdziwa istotę języka. Wszak używanie języka wiąże się z tak zwanymi regułami heurystycznymi wyróżnianymi przez badaczy zajmujących się myśleniem. Wskazują oni, że w sytuacjach życia codziennego posługujemy się nie tyle ścisłymi regułami, co ogólnymi zasadami, które psycholodzy nazywają heurestykami. Są to sprawdzone zasady postępowania się wcześniej.

Twórczy charakter języka

Specyficzne dla człowieka jest przede wszystkim kreatywne wykorzystywanie języka. Podkreśla to między innymi Jean Aitchison (1991) wskazując, iż małpy, które nauczono różnego typów kodów porozumiewania się (np. migów), nie potrafiły dokonywać przekształceń tworzonych przez siebie komunikatów zgodnie z regułami danego kodu. Z drugiej strony operacje te, które Aitchison nazywa przekształceniami zależnymi od struktury, z łatwością wykonują dzieci w wieku przedszkolnym. Dotyczy to chociażby wstawienia w odpowiednim miejscu partykuły *nie* przy tworzeniu zdań przeczących. Są też bardzo twórcze w konstruowaniu swych wypowiedzi, co potwierdzi każdy badacz języka dziecka.

Twórcze zaś działanie naszego umysłu wiąże się z jego dualnym charakterem. Bowiem część informacji jest przezeń opracowywana sekwencyjnie a część paralelnie. Dualność ta przejawia się także w opozycji przetwarzania analitycznego i globalnego oraz w linearnym lub hierarchicznym uporządkowaniu poszczególnych składników danego sygnału. Jednakie nie tylko dualność stanowi o złożoności pracy umysłu. Dodatkowe skomplikowanie (a przez to i finezyjność działania) tego układu wprowadza możliwość zamiany kolejności operacji składowych w zależności od zadania, przed jakim stoimy. Za przykład służyć mogą przejęzyczenia oraz skłonność wielu impulsywnych osób do wypowiadania nieprzemyślanych sądów. Na przykład propozycja wytępienia wszystkich czworonogów w obrębie danego osiedla składana właścicielowi psa, lub narzekanie na sztywność myślenia ludzi starych w obecności seniorów.

Są też ludzie, których umiejętności językowe nie zostały wystarczająco ukształtowane. Często tworzą oni niezgrabne lub wręcz dziwaczne konstrukcje. Ilustruje to następująca wypowiedź: "Największy zawód sprawili nam reprezentanci samych szkół i to zarówno uczniowie, jak i nauczyciele. Zwłaszcza ci drudzy świecili w dyskusji całkowitą nieobecnością" (Magierowa i Kroh, 1995).

Problemy w skutecznym posługiwaniu się językiem wynikają również z faktu, że większość naszych wypowiedzi ma charakter figuratywny. Wymaga to od mówcy-słuchacza dobrej orientacji w przedmiocie rozmowy, a także pewnego doświadczenia życiowego. Nie dziwi więc, że dzieci często maja trudności w prawidłowym interpretowaniu wypowiedzi osób dorosłych. Trudności te pogłębia znaczna egocentryczność dorosłych, którzy z nie potrafią wczuć się w świat doznań i rozumowania dziecka. Wskazują na to badania prowadzone w zespole brytyjskiej uczonej, Margaret Donaldson (1986), w których dokonywano modyfikacji klasycznych badań Jeana Piageta. Okazało się, ze dzieci potrafią schować w labiryncie ulic lalkę-chłopczyka, w ten sposób, aby „policjant, go nie widział". Potrafiły również ukryć „chłopczyka" przed kilkoma policjantami! Stanowi to jaskrawy kontrast z zaobserwowanym przez Piageta brakiem umiejętności narysowania góry widzianej z perspektywy drugiej osoby, co uznał on za przejaw egocentryzmu dziecka. Donaldson zaś tłumaczy niepowodzenia w odwzorowywaniu modelu góry widzianej oczyma siedzącej naprzeciwko dziecka lalki zbytnią abstrakcyjnością tego typu zadania. Wszak dzieci rzadko rysują góry, a bardzo często bawią się w chowanego.

Podsumowanie

Podsumowując nasze rozważania należy stwierdzić, że w negocjacji znaczeń, jaka zachodzi między rozmówcami, szczególnie przydatne są kody parajęzykowy i pozajęzykowy, dzięki bogactwu wchodzących w ich skład subkodów. Przypomnę, że w obrębie kodu parajęzykowego wyróżniamy kod prozodyczny i paraprozodyczny, zaś w przypadku kodu pozajęzykowego wyodrębnić można przynajmniej 10 subkodów, przy czym najbardziej znane to gest i mimika. Powodują one, że rozumiane prawidłowo bywają nawet niezręczne czy może raczej nieporadne wypowiedzi. Dlatego też zapowiedź jednego z prezesów kółek rolniczych: „W pierwszej kolejności młócimy rolników dużych" bynajmniej nie wzbudziła ich niepokoju, a wręcz przeciwnie radość, że zostaną obsłużeni przed innymi.

Nie oznacza to oczywiście negowania znaczenia kodu językowego, o czym pisałem wyżej, wszak trudno sprawnie się porozumiewać, jeżeli nie opanujemy reguł gramatyki, co niestety ma często miejsce w przypadku niewystarczającej znajomości języka obcego. Należy jednak oderwać się od tradycji opisów gramatycznych, które usiłują wtłoczyć żywy język w ciasne ramy logiki formalnej, lub - co gorsza - rozważać wypowiedzi językowe w oderwaniu od kontekstu, w jakim zostały użyte. Długa, bo sięgająca starożytności, historia tego typu zmagań przekonuje nas o ich bezzasadności. Warto też zerwać z tradycją, która nakazuje

traktować rozmówców jak przeciwników, którzy zgodnie z regułami erystyki, za wszelką cenę usiłują przekonać innych o słuszności swoich racji. O szkodliwości tego typu podejścia przekonują nas chociażby spory prowadzone przez polityków, dla których własne przekonania stają się ważniejsze od spraw publicznych. Niestety, postawy takie przejawiają nie tylko politycy, lecz praktycznie każdy z nas. Powstaje więc konieczność bliższego poznania zasad skutecznego porozumiewania się, w którym głównym celem jest wzajemne zrozumienie partnerów interakcji.

Indeks ważniejszych terminów

Kod językowy - system znaków językowych (głoski, wyrazy) oraz reguł (gramatyka) umożliwiających ich odpowiednie łączenie.

Kod parajęzykowy - system znaków współwystępujących z wypowiedziami językowymi (intonacja, rytm, ton i brzmienie głosu), które modyfikują ich charakter i znaczenie.

Kod pozajęzykowy - system znaków, które towarzyszą wypowiedziom (gesty, mimika, kontakt wzrokowy i dotykowy), które wpływają na znaczenie przekazywanych wypowiedzi.

Aspekt społeczny - reguły używania danego kodu w odmiennych sytuacjach

Aspekt kulturowy - reguły używania danego kodu w odmiennych kulturach

Aspekt indywidualny - używanie odmian opisanych kodów w zależności od indywidualnych cech i preferencji danej osoby

Gramatyka naturalna - nieuświadamiane reguły używania języka zakodowane w umyśle osoby, która opanowała mowę w naturalny sposób w środowisku rodzinnym

Gramatyka wytworu - formalny opis języka, który znaleźć można w podręcznikach. Powstał on w oparciu a analizę tekstów językowych.

AUTOTEST I

1. Mimika i gesty stanowią składnik kodu:

   a) parajęzykowego
   b) niejęzykowego
   c) językowego

2. Zachowywanie odpowiedniej odległości stanowi składnik kodu:
   a) dotykowego
   b) fizjologicznego
   c) proksemicznego
3. W rozumieniu wypowiedzi najważniejszą rolę odgrywa:
   a) struktura gramatyczna
   b) czynniki prozodyczne
   c) konsytuacja
4. Gramatyka naturalna jest zmagazynowana w:
   a) podręcznikach gramatyki
   b) umysłach użytkowników języka
   c) na taśmach magnetofonowych
5. Kod aparacyjny wiąże się z:
   a) zapachem
   b) wyglądem
   c) zachowaniem odległości

Rozdział II

Oczy widzą prawdę, uszy słyszą fałsz
chińskie

DLACZEGO KOMUNIKACJA NIEJĘZYKOWA?

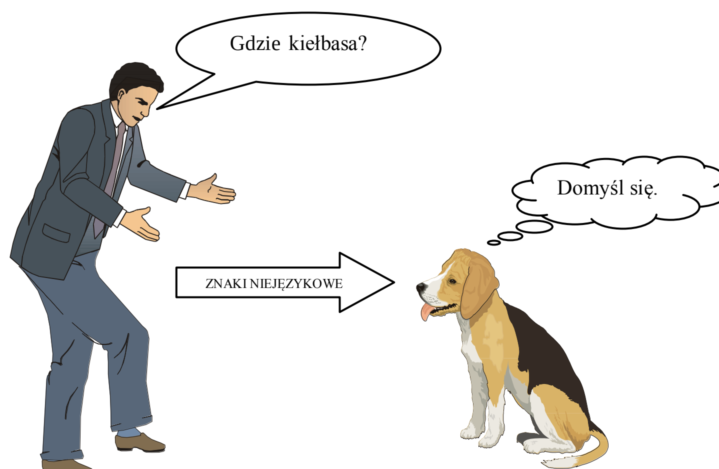
Mówiąc o porozumiewaniu się człowieka mamy zazwyczaj na myśli komunikację językową. Rzeczywiście umiejętność przekazywania i odbioru językowo ukształtowanych komunikatów stanowi jedną z charakterystycznych cech człowieka. Jednakże przekazywanie informacji między ludźmi odbywa się nie tylko drogą językową. Równie ważne a czasem wręcz ważniejsze w różnego typu interakcjach społecznych są sygnały niejęzykowe. Mogą one być przesyłane kanałem (drogą) oralno-audytywnym lub ruchowo-wzrokowym. W komunikacji interpersonalnej istotną rolę odgrywa mimika, gest oraz ton głosu mówiącego. Znaczenie ma również odległość i ustawienie rozmówców względem siebie, a także otoczenie, w jakim odbywa się dana rozmowa (Hall, 1987).

Słowne porozumiewanie się

W związku z powyższym zachodzi konieczność zwrócenia baczniejszej uwagi na niejęzykowy sposób porozumiewania się. Podkreślam niejęzykowy a nie niewerbalny. Bowiem jedną z przyczyn nieporozumień w tej dziedzinie, jak zresztą w wielu innych, jest pewna beztroska w używaniu terminów, które stanowią o istocie danego zagadnienia. Dotyczy to przede wszystkim terminu mowa. Większość badaczy jest zgodna co do tego, iż mowa jest czynnością. Nie przeszkadza im to bynajmniej mówić, a nawet pisać, o rozumieniu i nadawaniu mowy. A wystarczy przecież chwila refleksji, aby uwiadomić sobie, że trudno jest rozumieć i nadawać określoną czynność, tak jak nie da się rozumieć czytania i nadawać pisania.

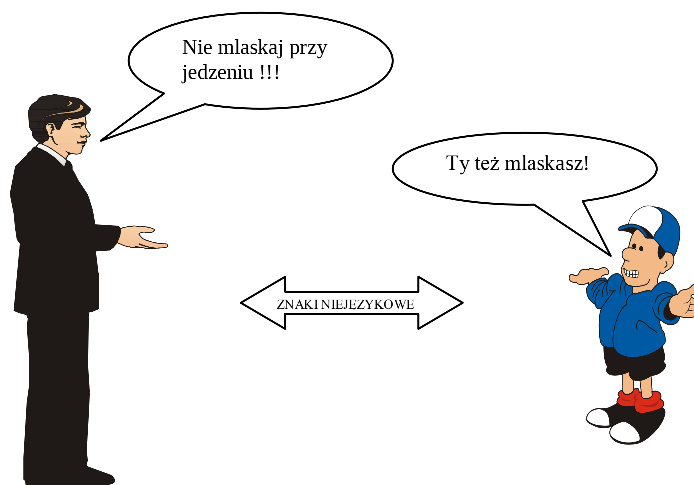
Tego typu beztroska terminologiczna wynika niewątpliwie z faktu, że termin mowa pochodzi z języka potocznego, który - jak wiadomo - charakteryzuje się wieloznacznością stosowanych określeń. Nie jest to jednak wskazane w przypadku języka naukowego. Dlatego też przypomnę, iż mowa jest aktem w procesie porozumiewania się, w trakcie którego mówiący przekazuje słuchaczowi określony komunikat. Przy czym konstruowanie tego

komunikatu nazywamy mówieniem a jego odbiór rozumieniem. Inaczej rzecz ujmując, jest to komunikowanie, gdyż nadawca przekazuje określoną wiadomość odbiorcy, a on przyjmuje to od wiadomości. W praktyce wszakże ograniczanie się jedynie do odbioru przekazywanych komunikatów zachodzi jedynie wówczas, gdy przemawiamy do psa, co ilustruje rycina 2.



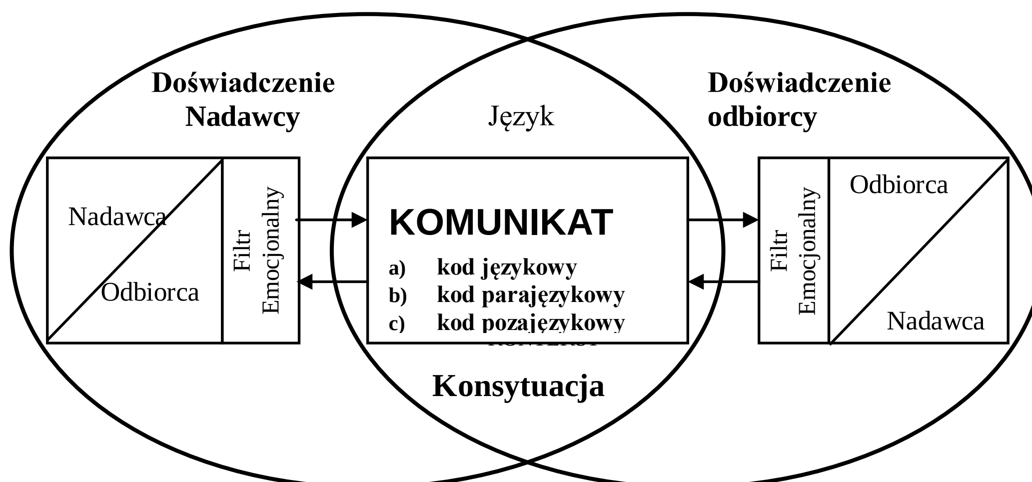
Ryc. 2. Akt mowy, czyli komunikowanie (jednostronne)

Gdy mówimy chociażby do dziecka, przejawia ono brzydki zwyczaj „odszczekiwania” rodzicowi, jak to ukazano na rycinie 3. I dopiero w tym przypadku do mamy czynienia z komunikacją, czyli obustronnym komunikowaniem się.



Ryc. 3. Komunikacja, czyli komunikowanie się (dwustronne)

Ponadto na zachodząca między ludźmi rozmowę składa się zazwyczaj kilka aktów mowy, w trakcie których mówiący i słuchacz wymieniają się ustawicznie rolami. I właśnie taką rozmowę określamy mianem komunikacji językowej. Na obydwu rycinach można zaobserwować, że w skład przekazywanego komunikatu wchodzą zarówno elementy językowe (tekst słowny), jak i niejęzykowe (gest, mimika). One bowiem nadają ostateczne znaczenie wypowiadanym słowom. Na przykład wypowiedź: „Dawno nie widziałem cię z kimś takim”, może znaczyć, że nie powinniśmy raczej spotykać się z tego typu osobnikami. Może też wyrażać uznanie naszego rozmówcy, że udało nam się zwrócić na siebie uwagę aż tak atrakcyjnej osoby. Wszystko zależy od tonu wypowiedzi, miny mówiącego, ruchów głowy, no i oczywiście sytuacji, w której to stwierdzenie zostało wypowiedziane. Jak wskazywałem w rozdziale I, dodatkowym czynnikiem ułatwiającym właściwe porozumiewanie się jest sytuacja, w jakiej ono zachodzi. Ponadto życiowe doświadczenie obydwu rozmówców winno się przynajmniej częściowo pokrywać, jak to zaznaczono na rycinie 4. Brak tego typu doświadczenia jest przyczyną wielu nieporozumień między dorosłymi i dziećmi. Ilustruje to wypowiedź pięcioletniej Oli, która w trakcie imienin spoglądała raz na ciocię a innym razem na wujka, by po pewnym czasie stwierdzić z wyraźnym rozczarowaniem.: „Mamusiu, mówiłaś, że wujek siedzi cioci na karku, a on cały czas siedzi na krześle.



Ryc. 4. Składniki procesu komunikowania się.

Oczywiście warunkiem koniecznym dla efektywnego porozumiewania się jest znajomość tego samego kodu językowego przez rozmówców. Dlatego na rycinie trzeciej język objęto wspólnym obszarem, podczas gdy zakresy ich doświadczeń pokrywają się jedynie częściowo.

Komunikacja niejęzykowa

Następnym terminem, który wymaga bliższego sprecyzowania jest określenie komunikacja niewerbalna, tym bardziej że często używa się go zamiennie z określeniem komunikacja niejęzykowa. Pisałem o tym już wcześniej (por. B. Kaczmarek 1995b, 1998b), z uwagi jednak na to, że nie są to prace ogólnodostępne warto przytoczyć wymienione tam argumenty.

Zacznijmy od pytania, które z reguły stawiam swoim studentom omawiając te zagadnienia. Czy pisanie stanowi werbalny czy niewerbalny sposób porozumiewania się? Zazwyczaj połowa z nich uznaje je za werbalny środek komunikacji, część jest przeciwnego zdania, a pewna grupa uważa, że jest w pisaniu „coś werbalnego". Nie potrafią jednak określić dokładnie, na czym owa „werbalność" polega. Jeszcze większe wątpliwości budzą znaki alfabetu palcowego lub alfabetu Breille'a. Zdecydowana większość studentów uważa jednak, że ten sposób sygnalizowania informacji ma charakter niewerbalny. Powyższe wątpliwości ukazują, iż rozróżnienie między komunikacją werbalną i niewerbalną nie jest wystarczająco precyzyjne. Nie dziwi więc, że część słuchaczy wyczuwa, iż we wszystkich omawianych wyżej przypadkach wykorzystujemy system językowy, lecz nie we wszystkich używamy słów.

Aby lepiej wyjaśnić omawiane zagadnienie, warto sięgnąć do etymologii wyrazu werbalny. Jak wiadomo, verbum w języku łacińskim oznacza wyraz mówiony, czyli słowo. W języku polskim należałoby więc mówić o porozumiewaniu się słownym. Przyjął się jednak zapożyczony z języka angielskiego termin komunikacja werbalna. Warto przy tym zaznaczyć, że także badacze angielscy uważają, iż określenie to nie jest wystarczająco precyzyjne. Brytyjski językoznawca Lyons (1984) stwierdza wręcz, że „użycie terminów komunikacja słowna i zachowanie słowne w odniesieniu do zachowania językowego jest - przynajmniej potencjalnie - mylące" (s. 60). Dlatego też autor ten proponuje wprowadzenie rozróżnienia

między głosowymi i niegłosowymi sposobami porozumiewania się, w zależności od kanału przesyłania określonych sygnałów.

Wystarczy wszakże moment zastanowienia się, aby uświadomić sobie, że głosowe porozumiewanie się nie musi być bynajmniej językowe. Głos wykorzystują na przykład małpy w celu komunikowania się w różnych sytuacjach społecznych. Używają one wówczas głównie okrzyków, gwizdów, mlasków itp. w połączeniu z obszernym repertuarem gestów i niezwykle bogatą mimiką. Bardzo pouczające w tym zakresie są obserwacje amerykańskiego neurofizjologa Meyersa (1972), który stwierdził, że uszkodzenia u małp przypodstawnych części płata czołowego oraz skroniowego powodują u nich utratę umiejętności tego typu porozumiewania się. Drażnienie zaś owych okolic mózgu wywołuje reakcje głosowe, na które inni członkowie stada zachowują się w sposób wskazujący, że owe reakcje traktowane są przez nich jako sygnały. Podkreślić przy tym należy, że stymulacja części mózgu odpowiadającej obszarowi Broki nie wywołuje u małp tego typu zachowań. Warto przy tym nadmienić, że przypodstawne części płata czołowego i skroniowego, stanowiące korową część układu limbicznego, to tak zwana kora stara, która wraz z pozostałymi obszarami omawianego układu wiąże się z regulacją funkcji emocjonalnych.

Emocjonalne podłoże mowy

Wspomniany wyżej układ limbiczny jest także u człowieka podstawą pierwotnych emotywnych form porozumiewania się. Wbrew panującym wśród językoznawców i psychologów opiniom ten właśnie pozajęzykowy (głosowo-mimiczny) sposób porozumiewania się stanowi podstawę dalszego rozwoju mowy, a nie głużenie czy gaworzenie. Głużenie bowiem, jak i gaworzenie, jest jedynie ćwiczeniem narządów mowy: w przypadku głużenia nadawczych, a w gaworzeniu tak nadawczych, jak i odbiorczych (por. L. Kaczmarek, 1988). Obydwa te zjawiska nie mają nic wspólnego z komunikowaniem się z otoczeniem, nie mogą więc być wstępem do rozwoju mowy. Natomiast emocjonalna więź dziecka z matką oraz innymi osobami z najbliższego otoczenia sprzyja kształtowaniu się różnorodnych form komunikacji, w tym również mowy. Dotyczy to przede wszystkim wspomnianych wyżej pierwotnych (emotywnych) form porozumiewania się: okrzyków o różnorodnej modulacji i towarzyszących im gestów. Czynniki te, które John Lamendella (1977) nazywa komunikacją limbiczną, odgrywają podstawową rolę w słownym porozumiewaniu się: nie tylko wspomagają przekaz i odbiór wypowiedzi, lecz często wręcz decydują o ich znaczeniu, jak to ma na przykład miejsce w przypadku stwierdzeń ironicznych.

Prozodyczną płaszczyznę wypowiedzi dziecko opanowuje już w pierwszym okresie życia. Stąd też nazwa tego okresu w kształtowaniu się mowy: okres melodii (zob. L. Kaczmarek, 1988), dziecko bowiem wyraża swoje potrzeby głównie za pomocą zmian modulacji głosu. Nie dziwi więc, że jedynie najbliższe otoczenie jest w stanie je zrozumieć. Dla obcych zaś wydawane przez małą istotę okrzyki to niezrozumiały „bełkot", który z niezupełnie zrozumiałych powodów budzi zachwyt opiekunów dziecka. Owe wzorce intonacyjne, przyswojone we wczesnym dzieciństwie, używane są później w „dorosłych" wypowiedziach. Wiele wskazuje również na to, że bogactwo ekspresji głosowej reprezentowane przez danego człowieka zależy w decydującym stopniu od rodzaju jego interakcji z otoczeniem we wczesnym dzieciństwie.

W percepcji wypowiedzi słownych znaczącą rolę odgrywa ponadto brzmienie głosu, jego donośność czy tempo oraz wyrazistość wymawiania, które często określa się ogólnym mianem „ton". W różnych sytuacjach społecznych używamy innego tonu, często w sposób podświadomy. Większość ludzi potrafi też odróżnić jego rodzaj stosownie do danej sytuacji. Większość też reaguje oburzeniem lub zdziwieniem, jeżeli ton wypowiedzi nie odpowiada treści wypowiadanych słów. Dlatego częstą reakcją na zbyt autorytatywną wypowiedź osoby o niższej od nas pozycji społecznej jest ostre stwierdzenie „Wypraszam sobie ten ton". Z kolei zbyt prywatne brzmienie głosu szefa wydającego służbowe polecenie jednej z podwładnych budzi u pozostałych podejrzenia, iż łączy go z nią więcej niż praca.

Mowa a słowo

Jedynie mowa stanowi słowne porozumiewanie się. Pamiętać przy tym należy, że na wypowiedź językową składają się nie tylko słowa, lecz także łączące je reguły gramatyczne. Jeżeli nadawca, z różnych względów, nie potrafi zbudować swych wypowiedzi zgodnie z obowiązującymi w danym języku regułami, stają się one często niezrozumiałe dla otoczenia, w wyniku czego nie może on wyrazić swych uczuć i myśli innym osobom, nie może więc w pełni uczestniczyć w życiu społecznym. Doświadczył tego każdy, kto znalazł się za granicą nie znając wystarczająco języka danego kraju.

Z problemem tym borykają się także pacjenci, którzy na skutek uszkodzenia mózgu utracili umiejętność budowania zdań zgodnie z regułami gramatyki. Z tego też względu rozpoznaje się u nich tak zwany agramatyzm. Przykład tego typu zaburzeń podaje znany rosyjski neuropsycholog A.R. Łuria (1967). Na pytanie *Jak się Pan u nas znalazł?* raniony w

głowę żołnierz odpowiada: „Oto…głowa, i tak…, mowa…, tak…, nie mogę…, i tak…, operacja…” (s.182). Przekazuje w ten sposób oczekiwaną od niego informację przy pomocy pojedynczych wyrazów, lecz nie potrafi połączyć ich w zdania. Inaczej rzecz ujmując, sposób jego porozumiewania się z otoczeniem jest słowny ale nie językowy.

Jak wskazywałem wcześniej, wyróżnić można trzy rodzaje językowego komunikowania się: słowne, pisemne i sygnalizacyjne. Zaliczamy je wszystkie do komunikacji językowej, gdyż zarówno podczas mówienia, jak i pisania lub sygnalizowania (palcówką, brajlem lub alfabetem Morse'a) powstające w ich toku teksty tworzone są z wykorzystaniem symboli i reguł językowych. Dlatego też konieczne jest, aby odbiorca również znał język, według którego zostały zakodowane owe teksty.

Mając na uwadze powyższą konieczność, przyjęto jeden język (angielski) jako podstawę w porozumiewaniu się zarówno na morzu, jak i w powietrzu, czy to przy pomocy alfabetu Morse'a, czy sygnałów świetlnych. Inaczej rzecz ujmując przesyłane wówczas komunikaty mają odmienną substancję (akustyczną lub optyczną) w zależności od kanału, jakim przesyłana jest dana informacja. W przypadku mowy jest to kanał artykulacyjno-słuchowy, przy porozumiewaniu się przy pomocy pisma mamy do czynienia z kanałem graficzno-wzrokowym, zaś podczas sygnalizowania używamy kanału sygnalizacyjno-wzrokowego, sygnalizacyjno-słuchowego lub sygnalizacyjno-czuciowego w zależności od tego, w jaki sposób odbierane są nadawane sygnały. Wszystkie wymienione wyżej sposoby komunikacji pozostają językowymi, odmienny jest tylko - przypomnę - kanał, czyli droga, przesyłania informacji i w konsekwencji substancja (nośnik) danego komunikatu. Wypowiedzi słowne mają bowiem substancję foniczną, teksty pisane - graficzną. Teksty sygnalizowane mogą mieć substancję akustyczną, optyczną lub termodynamiczną (L. Kaczmarek, 1988), w zależności od tego czy sygnały odbierane są słuchowo (np. w przypadku sygnałów dźwiękowych), wzrokowo (np. sygnały świetlne) lub czuciowo (alfabet Breille'a).

Mówimy, że porozumiewanie się słowne jest prymarne wobec innych form językowego porozumiewania się, gdyż właśnie w akty mowy włączone są inne, pozajęzykowe środki komunikacji umożliwiające pełniejsze zrozumienie przekazywanych wypowiedzi. Istotne znaczenie ma również sytuacja wiążąca się z przebiegiem danego aktu komunikacji, a także czynniki kulturowe, specyficzne dla danej społeczności. Stanowią one pozajęzykowe formy porozumiewania się ludzi, które znany amerykański antropolog Hall

(1987) nazywa „bezgłośnym językiem".

Rola kodów niejęzykowych

W rozdziale I podkreślałem, iż kody niejęzykowe (parajęzykowy i pozajęzykowy) nie są bezpośrednio związane z językiem, modyfikują jednak znaczenie wypowiedzi słownych ułatwiając lub też utrudniając ich właściwe zrozumienie. Odgrywają też istotną rolę społeczną, kształtując nasze nastawienie do rozmówcy. Właśnie owe, często nieświadome użycie tych znaków powoduje, iż czujemy, że jest on osobą godną zaufania, że odczuwamy do niego sympatię lub antypatię. Należy pamiętać, że na tego typu pozajęzykową informację szczególnie wrażliwe są dzieci. Dlatego też czynniki te mogą pomóc lub przeszkodzić w nawiązaniu kontaktu z dzieckiem.

Również nauczyciele języka obcego zdali sobie sprawę z wagi tych czynników. Często bowiem okazywało się, że człowiek dobrze znający dany język może mieć kłopoty z porozumiewaniem się, jeżeli nie zna kultury danego narodu. Stany emocjonalne wyrażamy bowiem nie tylko poprzez wzorce intonacyjne, lecz także – a może przede wszystkim - przy pomocy gestów, mimiki oraz brzmienia głosu. Łamanie przez cudzoziemca owych reguł staje się jakże często przyczyną niechęci przejawianej doń przez obywateli kraju, w którym przyszło mu zamieszkać. Jest to bardzo niebezpieczne zjawisko, gdyż – jak już wspominałem – reguły te są uświadamiane, dlatego również niechęć ta ma nie tylko podświadomy charakter, lecz prowadzi do szeregu negatywnych reakcji .

Wspomniane środki służą nie tylko wyrażaniu stanów emocjonalnych, lecz stanowią istotny składnik każdej wypowiedzi. Odgrywają też znaczącą rolę w przebiegu wszelkich czynności poznawczych. W związku z tym w modelu komunikacji językowej wyodrębnić należy filtr emocjonalny. Jak wskazywałem w innych pracach (Kaczmarek, 1995a, 1998a), strukturalnym odpowiednikiem tego filtra jest układ limbiczny stanowiący jedną z pierwotnych części naszego mózgu. Ów filtr emocjonalny steruje elementami prozodycznymi i paraprozodycznymi wypowiedzi, jak również towarzyszącymi mu zachowaniami kinetycznymi. Ponadto wpływa na styl naszego wypowiadania się. Inaczej bowiem mówimy do bliskich przyjaciół, inaczej zaś do niedawno poznanych ważnych osób, kiedy proponujemy im na przykład wspólne uczczenie pomyślnie zakończonych negocjacji. Do przyjaciół bowiem powiemy: „Może wpadniemy do Stefana i opijemy tę sprawę". Oficjalna wersja tej samej propozycji będzie brzmiała: „Proponuję, aby uczcić tak pomyślne zakończenie naszych obrad u Pana Stefana".

Należy jednocześnie podkreślić, że nie jest prawdą wysuwane prze niektórych „specjalistów od komunikacji” twierdzenie, iż pozajęzykowe porozumiewanie się (zwane przez nich komunikowaniem niewerbalnym) nie ma struktury (por. Dobek-Ostrowska, 1999). Nic bardziej mylnego. Ma ono bardzo złożoną i precyzyjnie wykorzystywaną przez uczestników danej kultury strukturę, tyle że nie uświadamiają oni sobie stosowanych w codziennych interakcjach zasad. Reagują jednak silnie na fakt łamania owych zasad przez cudzoziemców, chociaż nie potrafią wyjaśnić, dlaczego. Ponadto - na co wskazywałem w rozdziale I. - większości reguł językowych występujących w naszych codziennych wypowiedziach także nie uświadamiamy sobie, co w wcale nie przeszkadza nam w ich precyzyjnym stosowaniu.

Założenie o braku występowania struktury w pozajęzykowym porozumiewaniu się wynika więc z tego, że chociaż członkowie danej społeczności stosują te reguły w życiu codziennym bez większych problemów, mają jednak duże trudności z ich opisaniem. Jednakże przeciętny użytkownik danego języka również nie potrafi opisać występujących w nim reguł gramatycznych czy fonologicznych. Zwracał na to uwagę wybitny badacz języków indiańskich Edward Sapir (1978) podkreślając, iż świadomość owych reguł nie jest bynajmniej niezbędna do ich sprawnego stosowania. Więcej nawet, nauczenie się reguł wcale nie stanowi o umiejętności sprawnego posługiwania się danym językiem, o czym mogła przekonać się większość z nas w trakcie nauki języka obcego. Dotyczy to również innych reguł organizacji życia społecznego, co nakazuje daleko idącą ostrożność w korzystaniu z wyjaśnień tubylców dotyczących znaczenia określonych zachowań. Jak słusznie wskazuje Edmund Leach (1989), każde zachowanie społeczne stanowi składnik większej całości i tylko w obrębie owej całości nabiera odpowiedniego znaczenia

Nie jest też prawdą, że słowa „nie dają wglądu w nasze stany emocjonalne”. Wystarczy przypomnieć chociażby te, których nie wypada używać w tak zwanym dobrym towarzystwie. Należą do nich przede wszystkim przekleństwa. Wszakże w reakcji na uderzenie się młotkiem w palec owe wypowiedziane wówczas mocne słowo pozwala nam się odreagować. Nic bowiem nie jest bardziej szkodliwe dla naszego zdrowia i to zarówno fizycznego, jak i psychicznego, jak zbytnie ukrywanie uczuć, chociażby przez zahamowanie ich słownej ekspresji. Oddaje to żartobliwe stwierdzenie amerykańskiego pisarza Marka Twaina: „Jeżeli jesteś zły, licz do czterech; jeżeli jesteś bardzo zły, przeklinaj”. Nawet potoczna obserwacja przekonuje nas, że agresja słowna stanowi z reguły przeciwieństwo rękoczynów. Oddaje to gruzińskie przysłowie: „Pies milczek gorszy od szczekacza”. Jeżeli

jednak owych wulgaryzmów używamy zbyt często, tracą one swój emocjonalny ładunek. Prowadzi to do tworzenia nowych emocjonalnie naładowanych określeń, co przyczynia się między innymi do powstania gwar środowiskowych, jak na przykład gwara uczniowska czy studencka, że nie wspomnę o złodziejskiej.

Rola prawej półkuli mózgu

Nie od rzeczy będzie przypomnieć w tym miejscu tezę wielu autorów, iż prawa półkula mózgu wiąże się z umiejętnością emocjonalnego wypowiadania się. Badacze ci nawiązują do spostrzeżeń wybitnego angielskiego neurologa Hughlingsa Jacksona. Zaobserwował on, że chorzy, którzy w wyniku uszkodzeń mózgowej okolicy mowy (z tzw. afazją) nie potrafili często skonstruować żadnej normalnej wypowiedzi, posługiwali się sprawnie w momencie zdenerwowania ciągiem złożonych przekleństw. Przesłankę tę zdaje się potwierdzać pojawiająca się u chorych z uszkodzeniami lewej półkuli tendencja do występowania stanów depresyjnych adekwatnych do zaistniałej choroby w odróżnieniu od euforycznych, niefrasobliwych zachowań pacjentów z porażeniami półkuli prawej.

Równie prawdopodobne jest jednak wyjaśnienie, że wyrażanie emocji sterowane jest przez tak zwany układ limbiczny, czyli struktury tworzące swego rodzaju krąg, który znajduje się pod i między półkulami mózgu. Zarówno obserwacje kliniczne, jak i eksperymenty, w trakcie których stymuluje się części tego układu prądem elektrycznym, zdają się potwierdzać to założenie.

Istnieją też dane wskazujące, że u ludzi zdrowych ekspresja emocji kontrolowana jest przez lewą (dominującą) półkulę, zaś w następstwie jej uszkodzenia kontrola owa ulega zakłóceniu. I jedynie to jest pewne. Współczesne badania neuropsychologiczne wskazują również, że nie powinno się wiązać określonych funkcji z jednym obszarem mózgu. Wiadomo bowiem, że poszczególne zachowania (zarówno poznawcze jak związane ze stanami emocjonalnymi) sterowane są przez szereg struktur mózgowych tworzących złożony układ funkcjonalny. Stąd uszkodzenie jednego z ogniw owego układu prowadzi do zakłócenia określonej czynności. Nakazuje to zachowanie daleko idącej ostrożności przy wyciąganiu wniosków z obserwacji klinicznych.

Bardzo pouczające pod tym względem są spostrzeżenia dwu amerykańskich badaczy, Artesa i Hoopsa (1976), którzy stwierdzili, że żony pacjentów z uszkodzeniami

neurologicznymi, lecz bez objawów afazji, skarżyły się często na trudności w porozumiewaniu się z mężami. Z drugiej strony wiele żon chorych z afazją podawało, iż trudności w porozumiewaniu się nie stanowią głównego problemu w ich rodzinie, większą wagę przypisując zaburzeniom funkcjonowania w sferze motorycznej.

Wyniki ankiety przeprowadzonej przez tych dwu autorów, nie są bynajmniej tak zaskakujące, jak mogłoby się wydawać na pierwszy rzut oka. Jest wysoce prawdopodobne, że problemy komunikacyjne ugaszane przez żony nie-afatyków nie miały charaktery językowego. Ich niechęć do nawiązania rozmowy z rodziną mogła na przykład wiązać się ze zmianami osobowości, tak często pojawiającymi się przy uszkodzeniach prawej (niedominującej) półkuli mózgu. Z kolei wielu afatyków nawiązuje kontakt ze swymi krewnymi, mimo występujących u nich problemów językowych, dzięki szerokiemu wykorzystywaniu niejęzykowych środków porozumiewania się. Jedną z prawdopodobnych przyczyn uzyskania takich a nie innych rezultatów może być fakt, że autorzy ankiety niezbyt dokładnie sprecyzowali, jaki rodzaj zaburzeń komunikacji mają na myśli. Jest to jeszcze jeden przykład mający przekonać czytelnika do konieczności precyzowania stosowanych terminów.

Warto również zwrócić uwagę na jeden aspekt funkcjonowania prawej półkuli. Otóż najnowsze badania wykazały zdecydowaną przewagę płci pięknej w opracowywaniu informacji pozajęzykowych, co wiąże się z silniejszą niż u mężczyzn aktywacją omawianej części mózgu. Nie dziwi więc, że panie znacznie lepiej radzą sobie z odbiorem znaków para- i pozajęzykowych. Pozwala im to orientować się szybko, czy ich dziecko lub partner mają coś na sumieniu. Jakże często zdarza się, że towarzyszący kobiecie mężczyzna nic nie mówi na temat jej poczynań w sklepie lub restauracji. Ta jednak wyraża swe oburzenie wobec jego niesprzyjającej postawy. Gdy ten broni się stwierdzając: „Przecież ja nic nie mówiłem", ona odpowiada: Tak, ale jaką minę zrobiłeś". Oczywiście zdarza się także, iż kobieta nie zauważa ewidentnych dowodów niewierności współmałżonka, lecz w tym przypadku po prostu nie chce ona ich widzieć. Jest to jakże częsty przejaw samo oszukiwania się, który nie tylko chroni nas przed złym samopoczuciem, lecz stanowi jednocześnie podstawę dobrosąsiedzkich stosunków.

Wiele wskazuje na to, że prawa półkula zwana dotychczas podległą odgrywa decydująca rolę w prawidłowym rozumieniu wypowiedzi. Chodzi tu przede wszystkim o umiejętność zrozumienia sensu danego stwierdzenia w określonej sytuacji, czyli z tak zwanym aspektem pragmatycznym. Już w innej pracy (Kaczmarek, 1995a) wskazywałem, że chorzy z uszkodzeniami tej półkuli mają kłopoty z rozumieniem dowcipów, a także

ironicznych czy w ogóle dwuznacznych wypowiedzi. Jak to ujął Haward Gardnem (1983), chory taki przypomina komputer sprawnie operujący regułami językowymi, lecz nie potrafi uwzględnić czynników sytuacyjnych. Inaczej rzecz ujmując, działa on zgodnie z regułami opisywanymi w podręcznikach gramatyki, lecz nie potrafi się skutecznie porozumiewać, gdyż nie uwzględnia kontekstu, w jakim przebiega dana rozmowa.

Podsumowanie

Na zakończenie niniejszego rozdziału warto przytoczyć raz jeszcze wprowadzone wyżej terminy. Przede wszystkim mowa jest czynnością o charakterze społecznym. Oznacza to, że wymaga ona udziału przynajmniej dwu osób: nadawcy (czyli mówiącego) oraz odbiorcy (czyli słuchacza). Ponieważ mowa jest czynnością nie można jej ani nadawać ani odbierać. Nadajemy i odbieramy jedynie wypowiedzi, inaczej komunikaty słowne, w których wszakże wyróżnić można zarówno elementy językowe (na przykład wyrazy i reguły gramatyczne), jak i niejęzykowe (mimika, gesty, itp.), które okazują się niezbędne dla pełnego zrozumienia danej wypowiedzi.

W obrębie mowy wyróżnić można z kolei cztery jej podstawowe składniki: nadawcę, odbiorcę, przekazywany i odbierany komunikat oraz wspólny im obu język. Przekazywanie wypowiedzi (czyli mówienie) jest czynnością jednostkową. Można bowiem mówić sobie a muzom, lub też do ściany. Jednostkowy (związany tym razem ze słuchaczem) jest też odbiór określonego komunikatu, który powinien doprowadzić do jego zrozumienia. Oczywiście warunkiem podstawowym jest używanie przez obu uczestników aktu mowy tego samego języka. Jednakże wiele wskazuje na to, że dla pełnego zrozumienia danej wypowiedzi konieczne jest także posiadanie przez odbiorcę wiedzy na temat jej pozajęzykowych uwarunkowań. Wiedzę tę zdobywamy wraz z doświadczeniem, dlatego dzieci - i nie tylko one - miewają kłopoty ze zrozumieniem właściwych intencji dorosłego. Dotyczy to chociażby wypowiedzianych w złości słów; „Jak nie chcesz, to nie musisz!” Które jakże często oznaczają groźbę, sięgnięcia przez nadawcę do poważniejszych argumentów w przypadku niespełnienia jego „prośby”.

W związku z powyższym warto pamiętać o wprowadzonym rozróżnieniu między dwoma podstawowymi rodzajami komunikacji, na którą – przypomnę – składa się kilka aktów mowy. Jest to komunikacja: 1. językowa

2. niejęzykowa.

Za podstawę przyjęliśmy to, czy komunikujące się osoby używają języka przy przesyłaniu określonych sygnałów. Pozwoliło to wyodrębnić trzy typy komunikacji

językowej – słowną, pisemną i sygnalizacyjną oraz bardzo wiele sposobów niejęzykowego porozumiewania się. Za podstawowe wszakże uznać należy porozumiewanie się przy pomocy głosu, mimiki i gestu. Inne sposoby, jak na przykład odległość utrzymywana między rozmówcami, czy sytuacja w jakiej doszło do danej interakcji, stanowią swego rodzaju tło. Są jednak niezbędne dla prawidłowego odbioru przekazywanych treści.

Niezależnie od „odkrywczych” stwierdzeń autorów wielu różnego typu podręczników o komunikowaniu się podstawowym środkiem porozumiewania się rodzaju ludzkiego pozostaje mowa. Czyli ten rodzaj komunikacji, w trakcie którego używamy językowo sformułowanych komunikatów przekazywanych drogą artykulacyjno-słuchową. Jest to najstarszy i jednocześnie najbogatszy sposób porozumiewania się ludzi. Jego możliwości wzbogaca fakt, że obejmuje on obok środków językowych także elementy niejęzykowe, które modyfikują i uzupełniają znaczenie komunikatów słownych. Stąd odpowiedni ton głosu, skrzywienie ust lub gest mogą spowodować, iż wypowiadany komplement brzmi jak kpina, a pytanie staje się groźbą. Ów aspekt mowy, określany mianem pragmatycznego aspektu wypowiedzi, wiąże się z działaniem półkuli, która jeszcze niedawno nazywano podległą. U zdecydowanej większości ludzi jest to półkula prawa. Podkreśla się też, że ta część mózgu związana jest z całościową oceną określonych zjawisk i sytuacji. Być może lepsze zrozumienie jej działania przybliży nas również do lepszego poznania niejęzykowych sposobów porozumiewania, które obejmują kody para- i pozajęzykowe.

Indeks ważniejszych terminów

Akt mowy - Przekazanie odbiorcy informacji zakodowanej w formie komunikatu językowego (wypowiedzi). Inaczej komunikowanie.

Komunikowanie się - Obustronna wymiana wypowiedzi między nadawcą i odbiorcą. Zakłada wzajemne porozumienie.

Komunikat - Przekazywana wypowiedź obejmująca składniki językowe, parajęzykowe oraz pozajęzykowe.,

Komunikacja niejęzykowa - Porozumiewanie się przy pomocy znaków parajęzykowych (np. intonacja i ton głosu) i pozajęzykowych (np. mimika i gest).

Pragmatyka językowa - Dotyczy znaczenia danej wypowiedzi w zaistniałej sytuacji oraz umiejętności użycia języka (odpowiedni dobór wyrazów i stylu) stosownie do potrzeb odbiorcy.

AUTOTEST II

1. Komunikowanie jest czynnością:
   - a) jednostkową
   - b) abstrakcyjną
   - c) interakcyjną (dwustronną)
2. Mówienie to inaczej:
   - a) system symboli
   - b) budowanie wypowiedzi
   - c) akt porozumiewania się
3. W trakcie mówienia przekazujemy:
   - a) wypowiedź
   - b) informację
   - c) język
4. Pismo stanowi część komunikacji:
   - a) niewerbalnej
   - b) niejęzykowej
   - c) werbalnej
5. Stosowanie reguł językowych wymaga stosowania:
   - a) świadomości
   - b) metaświadomości
   - c) nawyków

Rozdział III

Człowiek jest twardszy od głazu,
ale delikatniejszy od róży
osmańskie

NIELOGICZNA LOGIKA

Pozorna sprzecznośc wypowiedzi, znaczenie zdań, niezręczne określenia, działanie umysłu, probabilistyczna natura jezyka, logika nie-arystotelesowska, konstrukty naukowe

Powyższe przysłowie odzwierciedla specyficzną dla naszego umysłu skłonność do posługiwania się pozornymi sprzecznościami. A przecież każdy z nas rozumie, że owa twardość dotyczy siły ludzkiej woli, delikatność zaś odnosi się do sfery emocjonalnej. Inaczej rzecz ujmując, potrafimy być bardzo twardzi w działaniu (dążąc na przykład do wyznaczonego sobie celu), lecz jakże łatwo jest nas urazić. Głęboko też przeżywamy napotykane w życiu niepowodzenia. Dlatego trudno się zgodzić z postulatem tradycyjnej psychologii, iż głównym wyróżnikiem człowieczeństwa jest intelekt. Obecnie coraz jaśniej zdajemy sobie sprawę z faktu, że nasze życie emocjonalne jest znacznie bardziej rozbudowane od emocji spotykanych w świecie zwierząt. Wystarczy chwila zastanowienia, aby uświadomić sobie, że w odróżnieniu od zwierząt zdolni jesteśmy do przeżywania oprócz podstawowych emocji także tak zwanych uczuć wyższych, jak chociażby miłość.

Wszak właśnie ludzkie pojmowanie miłości odbiega znacznie od biologicznego aktu reprodukcji. Oczywiście olbrzymią rolę w romantycznym rozumieniu tego pojęcia odgrywa język, a zwłaszcza przekazy literackie. W rezultacie dojść może do zupełnego oderwania tego uczucia od jego biologicznego podłoża, jak to ma miejsce chociażby w przypadku miłości

platonicznej. Wyróżniamy również miłość macierzyńską, braterską oraz miłość do ojczyzny, które pozbawione są seksualnego podtekstu. Z drugiej strony spotkać możemy się z całkowitym zaprzeczeniem tego uczucia, gdy wszystko sprowadzone zostaje do techniki aktu kopulacyjnego, jak to ma miejsce w przypadku pornografii. Ten ostatni przykład wskazuje, że uczucia wyższe nie rozwijają się samoistnie, dlatego osiągnięcie prawdziwego człowieczeństwa wymaga długotrwałych działań ze strony wychowawców i samego zainteresowanego.

W przypadku gdy jeden z tych czynników nie zadziała, mamy do czynienia z niedorozwojem uczuć wyższych, czego klasycznym przykładem są psychopaci. Potrafią oni w mistrzowski sposób manipulować innymi ludźmi, aby osiągnąć zamierzony cel. Pół biedy jeśli ich działanie ogranicza się do wąskich grup społecznych, znacznie gorsze są skutki aktywności tego typu osobników na niwie politycznej. Wystarczy wymienić Hitlera i Lenina, twórców dwu teoretycznie odrębnych, lecz jednocześnie jakże podobnych w praktycznym działaniu systemów totalitarnych. Przy czym właśnie umiejętność odpowiedniego komunikowania się z otoczeniem zadecydowała w znacznym stopniu o sukcesie wspomnianych “polityków”.

Oczywiście szczególną rolę odegrało w tym odpowiednie manipulowanie językiem, co szerzej omawiam w rozdziale V, zatytułowanym “Potęga słowa”. W tym miejscu warto wszakże wspomnieć, iż siła oddziaływania językowego uwarunkowana jest w znacznym stopniu jego niedookreślonym charakterem całkowicie odmiennym od sformalizowanych opisów, jakie znajdujemy w różnego typu gramatykach.

Czy zdania coś znaczą?

Postawione wyżej pytanie nie jest bynajmniej tak zaskakujące jak mogłoby się wydawać każdemu, kto w szkole zapoznał się - przynajmniej pobieżnie z gramatyką. Przede wszystkim identycznie zbudowane wypowiedzi mogą wyrażać całkiem odmienne zjawiska. Wskazują na to między innymi dwaj amerykańscy lingwiści George Lakoff i Mark Johnson (1980), podając następujący przykład na poparcie tej tezy:

Henryk jest w kuchni (fizyczna obecność)

Henryk jest w partii (przynależność organizacyjna)

Henryk jest w rozpaczy (stan duchowy).

Tłumaczy to niepowodzenia, z jakimi spotkały się próby czysto formalnego (ograniczającego się jedynie do struktury gramatycznej) opisu systemu językowego.

Zdarza się także, iż ów nie do końca określony charakter języka prowokuje tworzenie niespotykanych lub wręcz dziwacznych konstrukcji, zwłaszcza u mniej wprawnych jego użytkowników. Ilustruje to fragment następującego listu, w którym pewna pani skarżąc się na kolegę z pracy napisała: "Najpierw napastował mnie, a potem zaczął atakować komputer". Usłyszeć tez można stwierdzenia, iż samochód, który właśnie zajechał nam drogę "Wprowadził dyskomfort w jeździe", lub też że pedagog "wprowadził precedens zabawowy" chcąc zachęcić dziecko do współpracy.

Wiele przykładów tego typu niezręcznych i przez to zabawnych wyrażeń dostarczają nam politycy, zwłaszcza minionej epoki. Mówili oni na przykład o konieczności „posuwania się na przód w umacnianiu dobrych nastrojów, lub też narzekali, iż "trafialność ich słów jest chybiona". Bywa też, że efekt komiczny wynika z zaistniałej sytuacji. Tak było w przypadku prośby lektora KW, którego deprymował fakt, iż w trakcie jego odczytu słuchacze śmieli się z opowiadanych cicho dowcipów. W końcu nie wytrzymał i stwierdził: "Towarzysze proszę się nie śmiać, przyjaźń polsko-radziecka to nie jest nic wesołego". Warto także przytoczyć całkiem świeże stwierdzenie wskazujące na konieczność "Przyspieszenia dobrych wyników w piłce nożnej, gdyż są one niezbędne do ogólnego zadowolenia" skierowane przez znanego polityka do trenera Górskiego.

Także dziennikarze nie pozostają w tyle w sztuce formułowania tego typu niezręcznych określeń. Nieco szokująco brzmi na przykład tytuł prasowy, który obwieszcza, iż „Lubelski węgiel [jest] trędowaty" (*Kurier Lubelski*). Chodzi tu oczywiście o to, że nie cieszy się powodzeniem u prywatnych odbiorców. Z kolei w *Gazecie Wyborczej* znaleźć można informację "Jak pocieszyć szczura". Lektura tego artykułu, przekonuje nas, iż chodzi tutaj o lekarstwa antydepresyjne, lecz autor przesadził w tym przypadku w swym dążeniu do znalezienia możliwie krótkiego i jednocześnie intrygującego czytelnika tytułu. Zdarzają się również świadome niedopowiedzenia. Na przykład pewien sprawozdawca radiowy stwierdził, iż "Zawodnik radziecki ma czystą kartę po stronie sukcesów" nie chcąc powiedzieć, że zawodnik ów po prostu przegrywa.

Powyższe przykłady uświadamiają nam, że zasady działania języka, a więc i naszego umysłu, mają niewiele wspólnego z logiką formalną opracowaną przez filozofów, na której - jak wspominałem na wstępie - oparto system gramatyki nauczanej m. in. w szkołach. Nie dziwi więc, że próby skonstruowania programów komputerowych w oparciu o reguły gramatyki strukturalnej prowadziły do konstruowania przez te urządzenia zdań typu: *Bezdennie głupi mędrzec zjadł z hukiem metalowy stolik.*

W związku z powyższym wielu badaczy zakłada, iż zdanie, które uznajemy za poprawne, powinno być wewnętrznie spójne, tzn. nie powinno zawierać wewnętrznych sprzeczności. Jednakże angielski matematyk Lewis Carrol w swej znanej książce *Przygody Alicji w krainie czarów* (1994) podaje przykład takiej właśnie "wewnętrznie logicznej" wypowiedzi. Otóż jedna z postaci tej książki, stwierdza: " Przeciwnie wprost [...] gdyby tak było, to mogłoby tak być, a gdyby mogło tak być, byłoby tak; a ponieważ tak nie jest, nie jest. To logiczne" Niewątpliwie jest to logiczne, lecz jednocześnie całkowicie nonsensowne.

Czy mózg jest komputerem?

Jednym z podstawowych pytań stawianych zarówno przez naukowców, jak i normalnych (bo przecież nie zwykłych, gdyż każdy z nas jest w pewnym sensie niezwykły) ludzi jest pytanie, co stanowi o specyfice działania naszego umysłu. Przede wszystkim wiele wskazuje na to, iż umysł nasz ma charakter otwarty w przeciwieństwie do ściśle określonego programu komputerowego. Metafora komputerowa przemawia do wielu badaczy, gdyż nawiązuje ona do klasycznego poglądu na umysł człowieka jako twór skończony. Pogląd ten reprezentował m.in. Platon, Kartezjusz, a także amerykański lingwista Noam Chomsky (1982), który o ironio pisał o kreatywności językowej. Pojmował jednak tę kreatywność jako umiejętność dokonywania względnie swobodnego wyboru wśród wielu istniejących w umyśle, wrodzonych struktur gramatycznych.

W opozycji do tego tradycyjnego poglądu pozostaje teoria umysłu otwartego, której reprezentantem jest między innymi wybitny brytyjski filozof Karl Popper (1992). Zaś przyjęcie założenia, że umysł człowieka ma charakter otwarty stanowi wystarczający powód do obalenia metafory komputerowej. Przede wszystkim inne są zasady działania obu tych układów. Jak wiadomo, komputer działa na zasadzie analogowej według ściśle określonych reguł matematycznych, czyli algorytmów. Człowiek zaś działa z zasady w warunkach niepewności wynikającej z niedostępności wszystkich możliwych danych, w związku z czym opiera się na regułach heurystycznych, które dają jedynie ogólne wskazówki dotyczące sposobów wykonania danego zadania. Wykorzystywanie heurystyk umożliwia specyficzna dla człowieka umiejętność całościowego ujęcia określonej sytuacji. Z drugiej wszakże strony powoduje, iż często nasze sądy opieramy na przekonaniach a nie faktach.

W związku ze specyfiką umysłowości człowieka rodzi się pytanie odrębnej natury, tzn. jakie procesy poznawcze wiążą się z umiejętnością językowego porozumiewania się, tak ważną dla prawidłowego przebiegu interakcji społecznych. Niewątpliwie najistotniejsza jest

tzw. polimodalność, czyli umiejętność łączenia informacji odbieranych przy pomocy kilku zmysłów w zorganizowaną całość. Inaczej rzecz ujmując, dopiero odpowiednio złożona organizacja czynności poznawczych stanowi o tym, że człowiek jest w stanie opanować język. Wskazuje na to m.in. wybitny badacz psychologii dziecka Jean Piaget (1992), a także językoznawca Geoffrey Sampson (1980). Owa skomplikowana hierarchia procesów poznawczych, którą zwykle określamy mianem inteligencji, pozwala nam nie tylko opanować mowę, lecz także nauczyć się innych „nienaturalnych" czynności, jak np. jazda na łyżwach, prowadzenie samochodu, czy obsługa komputera. Mimo że czynności te nie mają same w sobie charakteru umiejętności wrodzonych, to ich wykonywanie wymaga odpowiednio rozwiniętego poziomu spostrzegania, wysokiego poziomu koordynacji motorycznej, a przede wszystkim możliwości dowolnego sterowania poszczególnymi ruchami, a są to już zdolności uwarunkowane specyficznymi dla człowieka cechami jego układu nerwowego.

Powyższe dane wskazują, że nie powinno się utożsamiać języka z określonym systemem, czy kodem logicznym. Język ma bowiem charakter probabilistyczny, co prowadzi do wielu pozornych sprzeczności niezgodnych z prawidłami logiki formalnej. Dlatego na co dzień używamy określeń w rodzaju *większa i mniejsza połowa*, lub stwierdzamy, że *nikogo nie ma* widząc jedną osobę siedzącą w pokoju. Mówimy też, iż wydaliśmy już *wszystkie pieniądze*, mimo że zostało nam ich jeszcze trochę na koncie bankowym.

W przypadku zaburzeń mowy spowodowanych udszkodzeniem mózgu zaobserwować można skłonność do wypowiadania stereotypowych, często przeciwstawnych zwrotów. I tak jeden z badanych przeze mnie pacjentów poproszony o powtórzenie opowiadania odpowiedział: „Ja to z przyjemnością czynię... wielką... bo ja w tym wielkiej przyjemności nie mam" (Kaczmarek, 1993, s. 100). Wypowiedź ta uświadamia nam również, że mówienie jest czynnością w znacznym stopniu zautomatyzowaną, a ponadto że samo używanie języka nie stanowi o umiejętności myślenia. Zwraca na to uwagę polski psycholog Kazimierz Obuchowski (1982) podkreślając, że określony wyraz nabiera znaczenia abstrakcyjnego lub konkretnego w zależności od kodu orientacji danego człowieka. Bardzo konkretnie na przykład można pojmować wyraz *ojczyzna* czy *patriotyzm*, a mogą to być też nader abstrakcyjne pojęcia stosowane przez intelektualistę.

Na tym jednak nie koniec, gdyż użycie kodu abstrakcyjnego lub konkretnego uzależnione jest według Obuchowskiego także od stanu emocjonalnego, w jakim znajdujemy się w danym momencie. Zwłaszcza silne ujemne pobudzenie emocjonalne powoduje zejście na niższy poziom orientacji, co daje się zwłaszcza zaobserwować w trakcie dyskusji

telewizyjnych prowadzonych przez wielu naszych polityków i publicystów. Upoważnia to nas do stwierdzenia, że w trakcie omawiania „podejścia kognitywnego" nie wolno nam zapominać o emocjach. Stany emocjonalne bowiem modulują nasze procesy poznawcze i stanowią wręcz swego rodzaju filtr, który wpływa zarówno na naszą percepcję, jak i styl naszych wypowiedzi (por. Kaczmarek, 1998).

Język a myślenie

Dla dalszego poparcia przedstawionych wyżej tez przytoczę spostrzeżenia amerykańskiego badacza języka Indian, Benjamina Whorfa (1982), dotyczące związku między myśleniem a językiem. Na wstępie zadaje on czytelnikowi pytanie, jaki jest związek między zdaniami:

a) Odrywam gałąź

b) Mam dodatkowy palec u nogi.

Jest oczywiste, że większość z nas odpowie, że żaden. Jednakże odpowiedniki tych zdań w języku Indian Szawni brzmią następująco:

a) NI - L'THAWA - ′KO - N-A i

b) NI - L′THAWA - ′KO – THITE

Można się tutaj bez trudu zorientować, że wypowiedź a) i b) różni się jedynie końcówką!

A oto znaczenie poszczególnych członów cytowanych wyżej wypowiedzi, które strukturalnie stanowią jeden długi wyraz:

Ni = ja

l′thawa = przedmiot o rozwidlonym kształcie

′ko = drzewo, krzak, gałąź

n = za pomocą ręki, związane z ręką

a = ja wykonuję to na danym przedmiocie (gałęzi, drzewie)

Pierwszą z omawianych konstrukcji można przetłumaczyć z grubsza jako: "Ciągnę to (gałąź), aby oddzielić od miejsca, w którym się rozwidla".

Z kolei występujący w drugim "zdaniu" przyrostek - thite oznacza odnoszący się do palców, zaś brak n oraz a oznacza, że dana czynność dotyczy przedmiotu a nie wykonawcy. Ta druga konstrukcja nabiera w związku z tym następującego znaczenia: "Mam dodatkowy palec rozwidlający się niczym gałąź od normalnego palca". Pozwala to uznać oba opisywane w języku Szawni zjawiska za zdecydowanie podobne.

Odmienna sytuacja zachodzi w przypadku dwu strukturalnie podobnych zdań. Przynajmniej w każdym z języków indoeuropejskich, do których zaliczamy również polski:

1) *Łódź jest osadzona na piasku.*

2) Łódź jest obsadzona dobraną załogą.

Z logicznego punktu widzenia oznaczają one, iż A jest w stanie X względem Y. Jednakże w języku Indian NUTKA zdania te brzmią:

1) TLIH - IS - MA

2) LASH - TSWIQ - ISTA - MA

Jak można łatwo zaobserwować zdania indiańskie różnią się swa strukturą, a jedynym ich wspólnym elementem jest końcówka ma, która stanowi wykładnik 3 osoby trybu oznajmującego. Ponadto żadna z tych konstrukcji nie zawiera wyrazu *łódź* czy *canoe* w znaczeniu rzeczownika. Bowiem pierwsze zdanie zawiera jedynie odpowiednik czasownika poruszać się w canoe. Pozwala to przetłumaczyć je jako: "To jest na piasku dziobem do przodu w wyniku ruchu canoe [kanu]" . Zaś druga struktura ma znaczenie: "Oni są na łodzi jako załoga złożona z dobranych osób". Przy czym cząstka ista - oznacza *na kanu w charakterze załogi.*

Whorf - który był inżynierem chemikiem z wykształcenia - wskazuje, iż wypowiedzi budowane przez Indian stanowią rodzaj konstrukcji składniowych, które odpowiadają strukturze związków chemicznych. Ponieważ w wyniku połączenia elementów składowych powstaje nowa jakość, tak jak połączenie chloru i sodu prowadzi do powstania kryształu soli. W zdaniach tworzonych w językach europejskich poszczególne składniki zachowują swoje właściwości (rzeczownik zostaje rzeczownikiem, czasownik - czasownikiem, itp.).

Tworzone w ten sposób konstrukcje łączone są w sposób przypominający budowanie określonego mechanizmu z elementów składowych. Zdaniem Whorfa powoduje to, że również nasze myślenie ma charakter mechanicystyczny. Znajduje to swe odzwierciedlenie w kulturze tzw. zachodniego (cywilizowanego?) świata, który w większym stopniu nastawiony jest na mieć niż być. Owo materialistyczne nastawienie doprowadziło do niewiarygodnego wprost rozwoju techniki, przy dość mizernym rozwoju duchowym ogółu społeczeństw. Ów brak samoświadomości doprowadził nie tylko do skażenia środowiska naturalnego, lecz prowadzi obecnie do bezpośredniego zagrożenia życia na ziemi, gdyż arsenał atomowy pozostaje w gestii umysłowych troglodytów.

Jedną z przyczyn duchowego niedorozwoju ludzi zachodu jest fakt, że charakter języków indoeuropejskich skłania nas do kawałkowania otaczającej nas rzeczywistości. Weźmy na przykład proste określenie: *brązowa krowa*. W naszym języku składa się ono z dwu wyrazów, podczas gdy Indianie używają tu jednego słowa określając kolor krowy

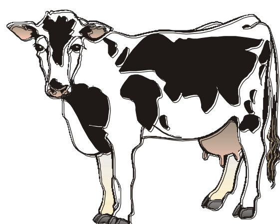
odpowiednim przyrostkiem. Inną końcówkę gramatyczną wykorzystają z kolei do opisania żółtej krowy, zaś określenie żółtej krowy ze złamany rogiem wymaga ponadto zmiany występujących w owym długim wyrazie spółgłosek. W dalszym ciągu pozostaje to jednak jeden wyraz w odróżnieniu od 5 używanych w języku polskim. Zdziwienie badaczy języka Indian budziło jednocześnie to, że brak tutaj samodzielnego wyrazu, który oznaczałby krowę.

Wystarczy jednak moment zastanowienia, by przekonać się, że indiański sposób opisywania otaczającego świata bliższy jest rzeczywistości od naszego. Wszak brąz nie występuje całkowicie samodzielnie w realnym świecie, a do uznawanmia kolorów za odrębne byty skłania nas struktura naszego języka. Aby lepiej uzmysłowić sobie sztuczność oddzielania przymiotnika od określanego przezeń rzeczownika wystarczy spojrzeć na rycinę 5. Wiele osób uznaje te plamy za nieco zniekształconą mapę świata.

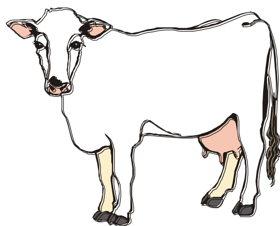


Ryc. 5. Co przedstawia ten rysunek?

Nie jest to jednak mapa ani nic „znaczącego", lecz po prostu łaty krowy przezentowanej na rycinie 6. Oczywiście rysunek krowy bez łat pozostaje czytelny, lecz jest to wówczas biała krowa, a nie po prostu krowa, jak to by odpowiedziało wielu Europejczyków (por. ryc. 7).

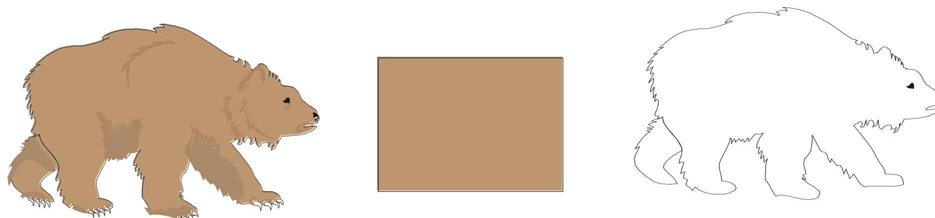


Ryc. 6. Rysunek łaciatej krowy.



Ryc. 7. Rysunek białej krowy.

Można również narysować brązowego lub białego niedźwiedzia, znacznie trudniej zaś narysować jest sam kolor. Tutaj przedstawiono go w formie brazowego prostokąta. Właściwie niemożliwe jest też wykonanie rysunku niedźwiedzia lub krowy bez użycia koloru, chociażby białego! Dlatego w opisie ryciny 8. wyraz niedźwiedzi umieściłem z cudzysłowie.



Ryc. 8. Rysunek „niedźwiedzi".

Przedstawiona wyżej charakterystyka naszego spostrzegania nie znajduje odzwierciedlenia w językach indoeuropejskich, a także w uwarunkowanej ich strukturą tradycyjnej (Arystotelesowskiej) logice. Ma to ważne następstwa praktyczne, gdyż traktowanie każdego wyrazu jako odrębnego bytu prowadzi do tworzenia tak nonsensownych stwierdzeń jak: „kwadratowe koło", „bezdennie głupi mędrzec" czy słynne już „Jestem za, a nawet przeciw". Trudno też ocenić prawdziwość pewnych sądów jedynie na płaszczyźnie językowej, jak to próbowali czynić już starożytni logicy. Nie poradzimy sobie również z takimi sprzecznościami, jak chociażby znany „paradoks kłamcy". Bowiem jeżeli notoryczny

kłamca stwierdza, że zawsze kłamie, to w danym momencie mówi prawdę. Oznacza to, że w tym właśnie przypadku nie kłamie, z czego wynika, że nie zawsze kłamie.

Tego rodzaju łamigłówki możemy jednak pozostawić filozofom. W życiu codziennym znacznie niebezpieczniejsza jest wspomniana wyżej tendencja do utożsamiania poszczególnych wyrazów z realnymi bytami. Alfred Korzybski twierdzi wręcz, iż tradycyjny opis i związana z nim klasyfikacja otaczającej nas rzeczywistości prowadzi zarówno do zaburzeń w funkcjonowaniu poszczególnych ludzi, jak i patologii życia społecznego. Odzwierciedla to zresztą tytuł jego najpopularniejszego dzieła: *Science and Sanity* (1962), który przetłumaczyć można jako "Nauka i normalność" lub może lepiej jako "Nauka a zdrowie psychiczne". Warto przy tym zaznaczyć, iż pierwsze wydanie omawianej książki ukazało się w 1933 roku. Zaś szaleństwo faszyzmu i związanej z jego rozwojem drugiej wojny światowej potwierdziło obawy omawianego autora. Co gorsza, owe zagrożenia są równie realne w dzisiejszym świecie.

Nie-arystotelesowski system logiczny

Proponowany przez Korzybskiego system semantyki ogólnej pozostaje w opozycji do logiki formalnej, którą autor ów znał zresztą doskonale, gdyż wywodzi się ze znanej lwowsko-warszawskiej szkoły filozoficznej. Za główną przyczynę wspomnianych wyżej dewiacji uznaje Korzybski błędne utożsamianie zasad działania układu nerwowego człowieka z zasadami obserwowanymi u zwierząt. Myślę, że dotyczy to przede wszystkim sprowadzania naszego życia psychicznego do odpowiednio ukształtowanych odruchów warunkowych, co znalazło swe odbicie w podejściu behawiorystycznym. Nie bez przyczyny właśnie zwolennicy Pawłowa do dzisiaj posługują się prostym, by nie powiedzieć prostackim, pojęciem drugiego układu sygnałowego dla określenia tak złożonego zjawiska, jakim jest nasz system językowy. Równie niedopuszczalnym uproszczeniem jest przyjmowane przez behawiorystów założenie, iż każda wypowiedź stanowi reakcję na bliżej nieokreślony bodziec. Poglądy te poddał swego czasu miażdżącej krytyce Noam Chomsky (1959) w swej recenzji książki F. Skinnera *Verbal Behavior*. Warto przy tym zaznaczyć, że Skinner nie udzielił odpowiedzi na postawione w owej recenzji bardzo poważne zarzuty.

Sytuację komplikuje ponadto tradycyjny sposób opisywania zjawisk językowych, a zwłaszcza powszechne przekonanie, iż każde słowo ma swój desygnat. Tym bardziej że większość ludzi przyjmuje, iż desygnat ów oznacza realnie istniejący byt. Ma to zwłaszcza miejsce w przypadku różnego typu konstruktów naukowych, takich jak język, inteligencja czy

demokracja. Prowadzi to w rezultacie do oczekiwania, iż "niewidzialna ręka wolnego rynku ureguluje prawa popytu i podaży", a "demokracja zapewni ogólny dobrobyt". Zaś rezultaty tego przekonania mieliśmy możliwość obserwować w trakcie ostatnich chłopskich strajków.

Sprawa jest jednak znacznie poważniejsza, gdyż – jak to podkreśla Korzybski- nasi przywódcy dzięki temu, iż rządzą naszymi symbolami narzucają nam swoje infantylne przekonania o "naturalnym porządku rzeczy". Aby uświadomić sobie, jak bardzo ów porządek bywa nienaturalny wystarczy przyjrzeć się zmianom w pojmowaniu roli przeciętnego obywatela w różnych systemach społecznych. Jeszcze wyraźniej uwidaczniają to zmiany dotyczące sposobów karmienia niemowląt, które zalecają młodym matkom lekarze pediatrzy. Nie tak dawno nakazywali oni bezwzględne trzymanie się ściśle określonych godzin, a obecnie polecają karmić dziecko na każde jego żądanie.

Szczególnymi zaś symbolami, które umożliwiają wpływowym ludziom wprowadzać zamieszanie w głowach współobywateli, są symbole językowe. Zadanie to ułatwia im tradycyjny opis struktury języka datujący się jeszcze ze starożytności, w którym – jak już wspominałem - utożsamia się go z określonym systemem, czy kodem, logicznym. Obecnie zaś zaczynamy sobie uświadamiać, iż używanie języka odbiega znacznie od zasad logicznej implikacji.

Przyczyna tego stanu rzeczy leży przede wszystkim w tendencji do identyfikacji odrębnych często zjawisk, które łączymy przy pomocy czasownika jest. Najgroźniejsza zaś bywa silna tendencja do uogólniania stwierdzeń w rodzaju *Kowalski jest głupi*. Nawet jeśli osobnik ów nie przejawia nadmiernej bystrości w określonych sytuacjach, w innych może radzić sobie całkiem dobrze. Dlatego też często dziwimy się, że *„taki głupek a tak umiał się ustawić"*.

W związku z powyższym Korzybski proponuje zastąpienie tradycyjnego sposobu definiowania zjawisk przy pomocy techniki zwanej w logice intensją techniką ekstensji. Oznacza to, iż zamiast poszukiwania określonej liczby cech charakteryzujących daną rzecz winniśmy zmierzać do definiowania jej jako zbioru określonych przedmiotów zwracając uwagę na istniejące między nimi powiązania. Dotyczy to zwłaszcza takich abstrakcyjnych w swej istocie określeń jak męskość lub kobiecość. Jak dalece można zapędzić się w stosowaniu intensji (czyli – przypomnę – podawaniu charakterystycznych cech) wskazują nam chociażby takie książki jak *Płeć mózgu* (Moir i Jessel, 1989), w których kobieta jawi się jako bezwolny bluszcz a mężczyzna jako agresywne zwierzę. Pozostaje jedynie pytanie, jak zakwalifikować

tych, którzy się w owej typologii nie mieszczą? Może jako trzecią płeć!

Oparcie się na ekstensji pozwala – jego zdaniem – uchwycić określone zjawisko w całej jego złożoności, a zwłaszcza ujawnienie związków, jakie zachodzą między jego częściami składowymi. Umożliwia to uświadomienie sobie, że stwierdzenie *Kowalski jest oszołomem* nie oddaje wszystkich cech danego człowieka. Jest on bowiem ponadto mężem, ojcem, pracownikiem, kierowcą, a także amatorem piwa, co bynajmniej nie wyczerpuje całej jego charakterystyki.

Rozróżnienie między intensją i ekstensją odpowiada w pewnym stopniu rozróznieniu między wiedzą deklaratywną i proceduralną. Czyli między abstrakcyjną wiedzą o danym zjawisku a umiejętnością wykorzystania tej wiedzy w praktyce. Jest to zresztą jeden z podstawowych problemów nauczania. Bowiem nawet najbardziej precyzyjny opis nie zastąpi wiedzy o tym, jak należy wykonać daną rzecz. Nie wystarcza na przykład wiedza o prowadzeniu samochodu, by się nim sprawnie poruszać. Musimy jeszcze wiedzieć jak ją wykorzystać, o czym mógł się przekonać każdy z nas w trakcie nauki jazdy.

Ponadto stwierdzenie, które było prawdziwe w danym momencie, nie musi nim być po upływie pewnego czasu. Stąd ktoś, kto był opozycjonistą w 1980 roku, może być obecnie członkiem rządu, co z kolei skłania go do wyrażania całkowicie odmiennej postawy. Z kolei członek dawnego establishmentu może przejawiać postawę wywrotową. Jak to ma miejsce chociażby w przypadku tak kontrowersyjnej postaci, jaką niewątpliwie jest Jerzy Urban. Uświadomienie sobie owej zmienności stanu rzeczy w czasie prowadzić powinno do przejawiania prawdziwie humanistycznego nastawienia. Umożliwia bowiem (choć wcale nie czyni koniecznym) wybaczenie Kowalskiemu krzywd, jakie wyrządził nam w przeszłości. Być może właśnie zbyt statyczne pojmowanie rzeczywistości nie pozwala naszym "chrześcijanom" dopuścić myśli o przebaczeniu grzechów ich politycznym przeciwnikom.

Język a logika

Warto w tym miejscu przypomnieć, że podobne trudności napotykali rosyjscy badacze, Aleksander Lurija i Lew Wygotski, w trakcie badań dotyczących sposobu rozwiązywania zadań wymagających logicznego myślenia przez niepiśmiennych mieszkańców republik zakaukaskich. Jedno z zadań wymagało określenia, który z prezentowanych im czterech przedmiotów nie pasuje do pozostałych. Z reguły trzy przedmioty należały do jednej nadrzędnej kategorii, a jeden z nich nie miał z nimi tego typu związku. Zaobserwowano, że

badani grupowali dane przedmioty według ich funkcjonalnego powiązania, a nie określonych klas. Twierdzili na przykład, że zarówno pień jak i piła topór i motek pasują do siebie, gdyż inaczej trudno byłoby pociąć ów pień na drewno. Na sugestię, że ktoś powiedział, iż pień nie pasuje do reszty, jeden z badanych odpowiedział:" Widocznie ten człowiek miał dużo drzewa na opał, lecz gdyby go nie miał, nie mógłby nic zrobić" (Łuria, 1979, s. 70, tłumaczenie moje).

Badani wyrażali również pogląd, że wszystkie te przedmioty są narzędziami, ponieważ drewno konieczne jest do wykonania trzonka młotka czy siekiery, zaś sama metalowa część pozostaje bezużyteczna. Odmawiali także rozwiązywania sylogizmów. Nawet przybliżenie ich formy do znanych tubylcom warunków nie skłaniało ich do próby udzielenia odpowiedzi na wynikające z danego sylogizmu pytanie. Odzwierciedla to reakcja badanych na następujący sylogizm: "Bawełna rośnie dobrze tam, gdzie jest ciepło i sucho. W Anglii jest zimno i mokro. Czy bawełna może tam rosnąć? - Odpowiadali oni bowiem, że nie nigdy nie byli w tym kraju i nie wiedzą, czy bawełna tam rzeczywiście rośnie. Widać stąd, że w swych ocenach opierali się oni przede wszystkim na własnym doświadczeniu, a ponadto skłonni byli rozważać jedynie te zagadnienia, które dotyczyły ich bezpośrednio, uznając wszelkie teoretyczne rozważania za jałowe.

Zgodnie z oczekiwaniami wspomnianych wyżej badaczy ci chłopi, którzy uczęszczali do szkoły bez żadnych oporów rozwiązywali opisane wcześniej zadania. Pozwala to wysnuć wniosek, iż zasad logicznej dedukcji uczymy się dopiero w szkole i nie jest to bynajmniej wrodzona każdemu człowiekowi umiejętność. Oznacza to również, że wiele eksperymentów psycholingwistycznych, w których z reguły badaniom poddawano uczniów lub studentów, nie odzwierciedla rzeczywistych zasad działania umysłu ludzkiego. Nie wszyscy też dorośli osiągają ostatnie najwyższe stadium operacji formalnych postulowane swego czasu przez Piageta (1999). Nie wszyscy bowiem bywają wystarczająco pilnymi uczniami.

Wiele danych wskazuje to, że nie powinno się utożsamiać języka z określonym systemem, czy kodem, logicznym. Język bowiem jest znacznie bliższy tak zwanej logice rozmytej, w której nie ma ścisle wyodrębninych zbiorów i jednoznacznych stwierdzeń. Skłoniło to Alfreda Korzybskiego do sformułowania prowokacyjnego twierdzenia, że nauczanie logiki formalnej jest szkodliwe dla zdrowia, gdyż narzuca nam operacje umysłowe sprzeczne z działaniem naszego układu nerwowego. Warto w tym miejscu przypomnieć, iż autor ów wprowadził zasadę wizualizacji, jako jedną z technik naprawy szkód poczynionych przez sformalizowane nauczanie.

Jak dalece różni się język naturalny od formalnego kodu logicznego pozwala nam sobie uświadomić próba przetłumaczenia paradygmatów logicznych na ten język, której dokonał jeden z profesorów filozofii. Doprowadziło to do utworzenia niezbyt zręcznych zdań w rodzaju: "Jeżeli pewien oficer jest lotnikiem, to pewien oficer jest nielotnikiem", które można znaleźć w podręczniku logiki jako ilustrację prawa obwersji, wyrażanego w formie: SiP -> So nie-P, które oznacza: Jeżeli pewne S jest P, to pewne S nie jest nie-P. Wystarczy chwila zastanowienia, aby się przekonać, iż w trakcie próby przetłumaczenia formalnego kodu logicznego na język naturalny autor (lub redaktor) popełnili błąd, gdyż cytowane wyżej zdanie winno brzmieć: „Jeżeli pewien oficer jest lotnikiem, to pewien oficer nie jest nielotnikiem". Jednakże brzmi to tak sztucznie, że stało się prawdopodobnie przyczyną zaistniałej pomyłki.

Wytwór a czynność

Znany polski filozof i psycholog Kazimierz Twardowski (1927) zwracał uwagę na niebezpieczną skłonność do utożsamiania danego wytworu, a zwłaszcza jego struktury, z przebiegiem procesów wytwór ów kształtujących. Wyróżnił on przy tym 3 rodzaje wytworów:

I. fizyczne : biegać - bieg

II. psychiczne : myśleć - myśl

III. psychofizyczne : rysować – rysunek

Inaczej rzecz ujmując, wytworem procesu biegania jest bieg, procesu myślenia - myśl (= nietrwały wytwór psychiczny), mówienia – wypowiedź (= nietrwały wytwór psychofizyczny) , pisania zaś – tekst , czyli trwały wytwór psychofizyczny

Twardowski podkreśla, iż wspomniane niebezpieczeństwo utożsamiania wytworu z czynnością dotyczy zwłaszcza tzw. wytworów psychofizycznych (III), czyli tych, które mimo fizycznego charakteru odzwierciedlają czynności psychiczne. Należą do nich między innymi wyrazy, które dzięki temu, że zostały zapisane nabrały względnie trwałego charakteru. I tak wypowiedź może zostać zapisania na papierze lub taśmie magnetofonowej, taniec zaś na taśmie wideo.

Inny przykład stanowi wykonana z marmuru rzeźba. Jest oczywiste, że badanie strukturalnych właściwości marmuru niewiele nam mówi o procesie tworzenia owej rzeźby. Podobnie jak poznanie budowy wypowiedzi językowych nie przybliża nas do zrozumienia

procesu ich tworzenia (czyli mówienia) i odbioru (czyli rozumienia).

Twardowski wskazuje również, iż utrwalone wytwory psychofizyczne (np. zapisane wyrazy) zaczynają być traktowane jako coś obiektywnie istniejącego, co prowadzi do powstawania artefaktów. Umożliwia to tworzenie sądów nierzeczywistych typu: "Wszystkie kwadraty są kołami". Możliwe stają się także rozważania uzasadniające założenie, że żółw prześcignie Achillesa, czy wspomniany wyżej paradoks kłamcy.

Jak już podkreślałem, reguły gramatyki naturalnej, a więc i działania naszego umysłu, opierają się na zasadzie prawdopodobieństwa wystąpienia danego elementu czy zjawiska w określonej sytuacji. Oczywiście prawdopodobieństwo to określane jest na podstawie danych kontekstowych. Ma to szczególne znaczenie z uwagi na wieloznaczność wypowiedzi, czy może raczej całej otaczającej nas rzeczywistości. Zwracali na to uwagę przedstawicie działającej już na początku naszego wielku psychologii postaci podkreślając, że w procesie spostrzegania zachodzi twórcza interpretacja odbieranych wrażeń zmysłowych. Za przykład służyć mogą złudzenia wzrokowe, którym tak często ulegamy i które tak chętnie wykorzystywane są jako ilustracja zasad percepcji w nauczaniu psychologii. Oznacza to, że w procesie porozumiewania się ważną rolę odgrywa nie tylko nadawca, lecz także odbiorca. Bowiem od jego dobrej woli i umiejętności zależy, czy komunikowanie się rzeczywiście zaistnieje. Na nic zda się największa elokwencja, gdy ktoś po prostu nie chce nas słuchać. Na tym jednak nie koniec, sprawne porozumiewanie się zależy także od stanu emocjonalnego, w jakim znajdujemy się w danym momencie. Zwłaszcza silne ujemne pobudzenie emocjonalne powoduje zejście na niższy poziom orientacji, co daje się zwłaszcza zaobserwować w trakcie dyskusji telewizyjnych prowadzonych przez wielu naszych polityków i publicystów. Upoważnia to nas do stwierdzenia, że w trakcie omawiania "podejścia kognitywnego" nie wolno nam zapominać o emocjach. Stany emocjonalne bowiem modulują nasze procesy poznawcze i stanowią swego rodzaju filtr, który wpływa zarówno na naszą percepcję, jak i na sposób naszego działania. Właśnie zbyt silne pobudzenie emocjonalne stało się przyczyn porażki mistrza szachowego, Kasparowa, z superkomputerem.

Warto o tym pamiętać w naszym dążeniu do precyzyjnego ujmowania otaczających nas zjawisk. Przede wszystkim zaś należy zadać sobie pytanie: Czy poddając ścisłej weryfikacji interesujące nas dane, nie badamy przypadkiem wyróżnionych przez Twardowskiego artefaktów?

Podsumowanie

Przedstawione wyżej rozważania miały na celu przekonanie czytelnika, iż umysł nas

nie działa zgodnie z zasadami logiki formalnej. W naszej ocenie otaczających nas zjawisk opieramy się przede wszystkim na prawdopodobieństwie występowania określonych zdarzeń. Znajduje to swe odzwierciedlenie w używanych przez nas na co dzień wypowiedziach. Za przykład służyć może jakże często spotykane pytanie: "Co, nikogo tu nie ma?" skierowane do osoby, która przecież znajduje się w danym pomieszczeniu.

Z drugiej wszakże strony wielu ludzi utożsamia poszczególne wyrazy z realnie istniejącymi bytami. Co gorsza, tendencję tę wzmacniają formalne opisy zjawisk językowych, jakie znaleźć można w podręcznikach gramatyki, a także fakt, że wyrazy te nabierają trwałego charakteru dzięki zapisaniu ich na kartce papieru lub w pamięci komputera. Wykorzystywane jest to przez wielu wpływowych ludzi, gdyż umożliwia im to sterowanie działaniami współobywateli. Jednocześnie owi wpływowi ludzie - politycy, ekonomiści, prawnicy – sami ulegają złudzeniu, że regulacje słowne (inaczej prawne) mogą same w sobie przyczynić się do poprawy ekonomicznego funkcjonowania kraju lub też stanu bezpieczeństwa publicznego. Jako żywo, przypomina to słynne „zaklinanie deszczu" spotykane u tzw. ludzi pierwotnych

Powszechne jest także utożsamianie czynności z ich wytworami, czemu znowu sprzyja fakt, iż wiele czynności może być określanych przy pomocy rzeczowników, na przykład taniec, mowa, percepcja. W rezultacie szereg badaczy zakłada, że poprzez poznanie struktury wytworów dojdziemy do zrozumienia natury tych złożonych czynności. U przeciętnego zaś człowieka wzmacnia to tendencję do statycznego spostrzegania otaczającej nas zmiennej rzeczywistości.

Indeks ważniejszych terminów

Umysł zamknięty - teoria zakładające, że umysł (a sciślej jego materialny odpowiednik – mózg) podobnie jak komputer stanowi zbiór skomplikowanych reguł (programów), których liczba jakkolwiek bardzo duża jest jednak genetycznie zakodowana.

Umysł otwarty - założenie, iż skomplikowana struktura mózgu stanowi podłoże do opanowywania całkowicie nowych czynności głównie dzięki tworzeniu modyfikacji i połączeń między poszczególnymi obszarami oraz pojedynczymi neuronami.

Polimodalnośc - wykorzystywanie kilku zmysłów do poznawania otaczającej nas rzeczywistości.

Probabilistyczny - pojawiający się zgodnie z regułami prawdopodobieństwa, czyli bardzo często lecz nie zawsze.

Filtr emocjonalny - struktura mózgu (głównie układ limbiczny) warunkująca selekcję informacji w oparciu o nasze emocjonalne stany i oceny.

Konstrukt naukowy - nazwa, którą stworzono dla określenia teoretycznych pojęć, które nie mają odpowiedników w realnym świecie.

Intencja - określenie warunków, jakie musi spełniać dane zjawisko (rzecz), aby jego charakterystyka była prawdziwa.

Ekstensja - definiowanie danego zjawiska jako klasy przedmiotów, które się nań składają.

Artefakty - sztucznie utworzone pojęcia lub zjawiska. Termin zapożyczony z biologii, gdzie określano tak struktury powstałe w trakcie przygotowywania preparatu, lecz nie występujące w żywym organizmie.

AUTOTEST III

1. O prawdziwości danego stwierdzenia decyduje:
   a) logika
   b) poprawność gramatyczna
   c) kontekst sytuacyjny
2. Wyrazy to:
   a) abstrakcyjne symbole
   b) realne byty
   c) realne znaki
3. Język uwzględnia:
   a) formalne reguły logiczne
   b) prawdopodobieństwo zdarzeń
   c) spostrzeżenia

4. Wypowiedź to:
   a) czynność mówienia
   b) wytwór mówienia
   c) kod językowy
5. Mózg działa na zasadzie:
   a) analogowej
   b) probabilistycznej
   c) logiki formalnej

Rozdział IV

Jakim głosem mówisz,
takim otrzymasz odpowiedź
armeńskie

MOŻESZ MI WIERZYĆ

Umiejętność przekonywania, sympatyczność, wiarygodność, empatia, kompetencja, autorytet, oczekiwane korzyści

Każdy z nas chciałby posiąść umiejętność przekonywania innych do swoich racji. Jednakże wielokrotnie mogliśmy się przekonać, że słowa nasze nie tylko nie przynoszą oczekiwanych zmian w zachowaniu tych, do których są skierowane, lecz bywa ze uzyskujemy skutek wręcz odwrotny. Nie bez przyczyny jeden z najbogatszych ludzi, John Rockefeller, stwierdził: „Umiejętność przekonywania ludzi stała w dzisiejszym świecie towarem, za który jestem gotów płacić więcej niż za jakikolwiek inny". Większość badaczy zajmujących się tym problemem podkreśla, że skłonni jesteśmy zaufać ludziom, którzy potrafią zdobyć naszą przychylność. Zazwyczaj uznaje się, iż wpływa na to pięć podstawowych czynników:



1. Sympatyczność
2. Inteligencja
3. Wiarygodność
4. Empatia (czyli wczuwanie się w nastrój rozmówcy)
5. Kompetencja (czyli znajomość danego zagadnienia)

Inaczej rzecz ujmując, ważne są nie tylko przekazywane nam treści, lecz także – a może przede wszystkim - kto to mówi i w jaki sposób. Dlatego też przedstawimy pokrótce każdy z wymienionych wyżej czynników zgodnie ze skrótowcem (akronimem) SIWEK, który tworzą pierwsze litery ich nazw.

Sympatyczność

Jak już wspominałem, zdobycie sympatii stanowi podstawowy warunek skutecznego oddziaływania na innych. Oznacza to, że łatwiej ulegamy perswazji ludzi, których uznajemy za miłych. Dlatego należy okazywać słuchaczom szacunek, co przejawi się między innymi w skromności mówcy. Nie należy jednak z tym przesadzać i pomniejszać swoich umiejętności, Bardzo złe wrażenie na robi jakże częste usprawiedliwiane się, że nie mieliśmy czasu, aby przygotować się należycie do danego wystąpienia. Słuchacze nie tylko nie ulitują się nad nami, lecz odbiorą to jako przejaw lekceważenia ich samych. Mogą nam też zadać słuszne pytanie, po co w takim razie zajmujemy ich cenny czas.

W wielu podręcznikach podkreśla się również znaczenie uśmiechu dla okazania słuchaczom, że ich lubimy. Nie należy jednak popadać w przesadę. Nie ma wszak nic bardziej denerwującego od sztucznego uśmiechu przylepionego do ponurej twarzy. Nie zyskamy też oczekiwanego efektu wykrzykując „kocham was", jak to czynią Amerykanie, a ostatnio i niektórzy nasi estradowcy.

Okazywanie sympatii i szacunku dla słuchaczy przyjdzie niejako automatycznie, jeżeli damy im odczuć, że lubimy to, co im właśnie prezentujemy. Człowiek, którego praca jest jednocześnie jego hobby, mówi o niej z pasją i swym entuzjazmem zaraża słuchaczy. Każdy z nas pamięta pewnie, że jeżeli wśród uczących go nauczycieli znajdował się pasjonat swego przedmiotu, większość jego uczniów zaczęła przejawiać silne zainteresowanie matematyką, fizyką czy językiem polskim, czyli tym przedmiotem, którego on lub ona nauczali. Również w dorosłym życiu sympatię lub niechęć do danej osoby przenosimy na dziedzinę, którą ona reprezentuje.

Nie bez znaczenia pozostaje też wygląd osoby, która usiłuje nas do czegoś przekonać. Dlatego ważna jest dobra prezentacja. Przede wszystkim oznacza to odpowiednie do danej

sytuacji ubranie. Nie oznacza to bynajmniej, że zawsze powinniśmy chodzić garniturze lub garsonce czy eleganckiej sukience. Inaczej przecież ubieramy się (lub przynajmniej powinniśmy ubierać się) w sytuacji nieformalnej inaczej przy uroczystych okazjach. Oczywistym błędem jest chodzenie w garniturze po plaży czy podczas górskiej wspinaczki. W przypadku Pań odpowiednikiem są tu szpilki. Wiele z nich zapomina również, że ich bajecznie długie i zgrabne nogi, jakkolwiek bardzo dobrze prezentują się w mini spódniczce, będą skutecznie odciągały uwagę mężczyzn od omawianego przez nie tematu. A już na pewno nie uznają tak ubranej damy za poważną i odpowiedzialną reprezentantkę danego zawodu. U kobiet zaś tego rodzaju strój (może to być także śmiały dekolt) wywoła znaczną niechęć. Aby nie być gołosłownym przytoczę komentarz wielu moich koleżanek po wykładzie atrakcyjnej pani profesor: „Nastolatkę z siebie robi”.

W dzisiejszych czasach przyjęta jest większa swoboda w doborze stylu ubrania i przede wszystkim winno ono odzwierciedlać osobowość jego właściciela. Usilne podążanie za innymi powoduje często, że nie czujemy się dobrze w danym stroju, co otoczenie odbiera jako „brak dopasowania się do własnej skóry”. Jednakże są okazje, zwłaszcza różnego typu uroczystości, gdy formalny strój jest niezbędny, gdyż właśnie nasze odświętne ubranie wskazuje, że uroczystość ta lub świętująca ją osoba są dla nas ważne. Dlatego choć na co dzień obywam się bez krawata, zakładam go, gdy przychodzi mi brać udział w doktoratach i kolokwiach habilitacyjnych.

Odświętny strój nie musi być przejawem konformizmu, jak to często zakładają młodzi ludzie, którzy uważają, że ich niekonwencjonalny ubiór stanowi dowód ich niezależności. Nie zdają sobie oni jednak sprawy z tego, że własne oni ulegają silnej presji swych rówieśników, zaś ich sposób ubierania się, a często i fryzura, uwarunkowane są wymogami grupy, z którą się identyfikują. Wystarczy wymienić buty zwane glanami noszone przez punków i skinheadów, które ponadto winny mieć odpowiedni dla danej subkultury kolor sznurówek, a także „irokezy” lub całkowicie ogolone głowy. Jeżeli młody „nonkonformista” nie dostosuje się do tych wymogów zostanie po prostu wykluczony z danej grupy.

Ludzie przywiązują tak duże znaczenie sposobowi ubierania się, gdyż zdają sobie sprawę z tego, że dobry wygląd wpływa na lepszą ocenę ze strony otoczenia. Oddaje to przysłowie: „Jak cię widzą, tak cię piszą”. Przy czym szczególne znaczenie ma tu fizyczna atrakcyjność danej osoby. W związku z powyższym w psychologii społecznej mówi się o „zjawisku aureoli”. Oznacza to, że ładne kobiety i przystojni mężczyźni oceniani są przez otoczenie jako lepsi i mądrzejsi od ludzi zdecydowanie brzydkich. Ponieważ przy okazji

różnego rodzaju kontaktów z innymi ludźmi przekonują się o tym, często są oni pewni siebie i łatwo nawiązują kontakty towarzyskie. Stanowi to dodatkowe wzmocnienie ich umiejętności komunikacyjnych przyczyniając się do wzrostu ich popularności.

Jesteśmy również skłonni więcej wybaczać ludziom, których uznajemy za atrakcyjnych. Już w szkole nauczyciel szybciej skarci nieznośnego i niezbyt ładnego łobuza niż śliczne dziewczątko, które wcześniej ukłuło owego łobuza szpilką. Zanotowano także, iż przystojni przestępcy uzyskują niższe wyroki od ich zdecydowanie brzydkich współtowarzyszy. W zasadzie nie powinno nas dziwić, że ktoś o wyglądzie cherubina może zmiękczyć serca członków ławy przysięgłych. Zastanawiające są jednak dane, że więźniowie poddani operacjom plastycznym rzadziej trafiali z powrotem do więzienia niż poddawani tradycyjnym oddziaływaniom resocjalizacyjnym.

Powyższe obserwacje są jednak pewnym uproszczeniem, gdyż w przypadku reakcji zachodzących między ludźmi nie ma bynajmniej jednoznacznych sytuacji. O wpływie wyglądu na ocenę danej osoby na przykład wiedzą właściciele sklepów. Dlatego chętnie zatrudniają młode zgrabne dziewczyny i przystojnych chłopców jako sprzedawców. Lecz dużo tu zależy od rodzaju sprzedawanego towaru. Reguła atrakcyjności fizycznej działa w przypadku sklepów z ubraniami, lecz niekoniecznie musi się sprawdzać, gdy przychodzi nam kupować towar znacznie droższy. Wówczas jesteśmy raczej skłonni opierać się na zdaniu kogoś doświadczonego, kto wydaje się być ekspertem w danej dziedzinie. Przecież nikt o zdrowych zmysłach nie kupi samochodu jedynie w oparciu o opinie nawet najatrakcyjniejszej dziewczyny. Na pewno będzie wolał w tej sprawie skorzystać z rady znawcy motoryzacji.

W związku z powyższym warto przytoczyć zdarzenie, którego byłem świadkiem w okresie, gdy pracowałem w klinice neurochirurgicznej Akademii Medycznej w Lublinie. Otóż pewna pacjentka zażyczyła sobie rozmowy z najstarszym lekarzem. Warto przy tym nadmienić, że wszyscy lekarze, z wyjątkiem Pani Ordynator, byli wówczas bardzo młodzi. Gdy przyszedł najstarszy z nich, pacjentka stwierdziła, że to nie ten. Podobna sytuacja zachodziła w przypadku następnych lekarzy, aż do konfrontacji z najmłodszym z nich. Dopiero wtedy owa pacjentka stwierdziła, że właśnie o tego chirurga jej chodziło. Sprawiał on po prostu wrażenie najstarszego, gdyż był łysy i nosił brodę.

Jest oczywiste, że w przypadku tak poważnej sprawy jak operacja mózgu szukać będziemy porady osoby, która dysponuje odpowiednim doświadczeniem. Podobnie zresztą zwrócimy się raczej do starszego psychologa, w przypadku kłopotów zaistniałych w naszej rodzinie. Również moi australijscy przyjaciele po odwiedzeniu wielu sklepów z wyrobami z

bursztynu na starym mieście w Gdańsku kupili sporo tych ozdób u starszej pani, która potrafiła nawiązać z nimi bezpośredni kontakt łamaną angielszczyzną. Sprawiała też wrażenie, iż zna się na bursztynie znacznie lepiej od innych młodszych sprzedawców.

Jak być sympatycznym

Na zakończenie tego podrozdziału zdecydowałem się wymienić wskazówki, jakie daje swym czytelnikom Zbigniew Nęcki (1995). Wylicza on w punktach bardzo proste reguły, które wszakże mogą nam zjednać przychylność rozmówcy. Jak można się z łatwością przekonać, nie wymaga to specjalnego treningu, a jedynie odrobiny dobrej woli z naszej strony. A oto owe wskazówki:

1. Zacznij interesować się sprawami innych
2. Bądź uśmiechnięty
3. Używaj nazwiska drugiego człowieka z szacunkiem
4. Zachęcaj innych do opowiadania o swoich sprawach
5. Staraj się mówić nie tylko o tym, co cię interesuje, lecz także o tym, co interesuje twojego rozmówcę
6. Zachowuj się tak, by rozmówca widział, że uważasz go za ważną osobę.

Inteligencja

Nie pomniejszając znaczenia wymienionych wyżej wskazówek warto zwrócić uwagę czytelnika na bardzo ważny czynnik ułatwiający wywieranie wpływu na innych, jakim jest inteligencja mówiącego. Już Emerson stwierdził, iż „Ludzie, których świat uznaje za wybitnych, ogromnie zyskują w naszych oczach, jeżeli dostrzeżemy, że ponadto są inteligentni". O tym jak bardzo cenimy sobie wysoką inteligencje, świadczy chociażby to, że bardzo niechętnie przyznajemy się do jakichkolwiek braków w tym względzie. Dużo łatwiej jest nam przyznać się do kłopotów z pamięcią. Odzwierciedlają to „dowcipne" stwierdzenia w rodzaju: „Pamięć mam dobra, ale krótką". Nikt natomiast nie powie: „Intelekt mam dobry, ale nieco ciężki".

Większość ludzi bardzo niechętnie poddaje się też badaniom, które umożliwiają ocenę ich intelektualnych możliwości. Wywołuje to często nadmierne napięcie emocjonalne i w rezultacie prowadzi do obniżenia uzyskiwanych wyników. Pamiętam wyczuwalne napięcie pacjentów z oddziału wewnętrznego, spowodowane faktem, że mają zostać poddani badaniu psychologicznemu. Najwyraźniej obawiali się, żeby nie wypaść źle, mimo że wcześniej zgodzili się na przeprowadzenie z nimi tego typu badań.

Ponieważ w założeniu mieli oni stanowić grupę kontrolną, stanowiło to pewien problem. W prowadzonych wówczas badaniach chodziło mi bowiem o porównanie poziomu wykonywania określonych zadań przez osoby bez uszkodzeń ośrodkowego układu nerwowego i ludzi z uszkodzeniami mózgu. Miało to umożliwić stwierdzenie, czy pojawiające się trudności uwarunkowane są faktem uszkodzenia mózgu, czy też innymi czynnikami. Ponieważ jednym ze stawianych chorym zadań było odtwarzanie opowiadania, rozpoczynałem od stwierdzenia, iż badać będziemy pamięć. Z reguły stwierdzenie to wywoływało wyraźną ulgę u badanych pacjentów. Często też mówili, iż bardzo chętnie przystąpią do tego rodzaju sprawdzianu.

Pozostaje jednak pytanie, co umożliwia nam ocenę inteligencji osób, z którymi spotykamy się w różnych sytuacjach naszej codziennej egzystencji. A zwłaszcza, co powoduje, iż ocena ta jest pozytywna. Niewątpliwie jednym z istotnych czynników jest ogólne wrażenie, jakie wywiera na nas dana osoba. W czym szczególną rolę odgrywa wygląd. Nie bez przyczyny prości ludzie używają słowa inteligentny w znaczeniu wykształcony i dobrze wychowany. Jak bardzo ważna rolę odgrywa aparycja odzwierciedla chociażby stwierdzenie: „dziesięć lat bez wyroku”, który obdarzamy kogoś wyjątkowo antypatycznego.

Okazuje się, że dużo silniejsze wrażenie niż wygląd wywiera na nas błyskotliwy sposób wypowiadania się danej osoby. Lepiej jednak nie silić się na dowcipy, jeżeli natura nie obdarzyła nas poczuciem humoru. Dużo większe znaczenie ma odpowiedni dobór słów. Cenimy zwłaszcza ludzi, którzy mogą się pochwalić dużym zasobem słownictwa, a przy tym styl ich wypowiedzi jest swobodny i naturalny. Dla uzmysłowienia sobie jak dużą rolę odgrywa sposób mówienia wystarczy, aby czytelnik zastanowił się przez chwilę, których polityków uznaje on za najbardziej inteligentnych. Czytelniczki zaś niech uzmysłowią sobie, który mężczyzna robi na nich większe wrażenie: supersprzystojny lecz nudny, czy też elokwentny erudyta, który na pierwszy rzut oka nie poraża urodą.

Nasze potoczne obserwacje, czy przekonania, nie są zresztą pozbawione podstaw. Najnowsze badania psychologiczne wskazują, że zachodzi istotna korelacja między zasobem słownictwa a ilorazem inteligencji danego człowieka. Nie powinno to nas zresztą zbytnio dziwić, gdyż znaczenia poszczególnych wyrazów uczymy się w kontekście, na co wskazuję w rozdziale X. Dlatego też osoby inteligentne szybciej uczą się używania poszczególnych słów we właściwy sposób i nie zdarzają im się określenia: „robimy w tym temacie” czy „stopień uruchomienia członków partii”. O tym jak silna jest potrzeba rozumienia znaczenia wyrazów,

świadczy między innymi zjawisko tak zwanej etymologii ludowej. Prości ludzie często mówią „smentarz” zamiast *cmentarz*, gdyż jest to przecież bardzo smutne miejsce.

Nie należy jednak przeceniać znaczenia intelektualnych możliwości, gdyż wiele osób z wysokim ilorazem inteligencji dość kiepsko radzi sobie w życiu. W związku zaproponowano nieco bałamutne określenie inteligencji emocjonalnej, dla określenia umiejętności szybkiego nawiązywania kontaktów i radzenia sobie z zaistniałymi przeszkodami. Uwypukla się tu więc społeczne aspekty inteligencji, chociaż z drugiej strony autorzy używający tego terminu wskazują na konieczność wglądu we własne stany emocjonalne.

Wiarygodność

Następnym niezwykle istotnym czynnikiem wpływającym na to, czy wierzymy argumentom podawanym przez daną osobę jest jej wiarygodność. Niektórzy autorzy piszą o uczciwości, lecz wiarygodność wydaje mi się znacznie trafniejszym określeniem. Zwykle sąd wierzy opisowi oskarżonego, gdy ten podaje przebieg popełnionego przestępstwa. Zwłaszcza gdy przestępstwo zostało mu już udowodnione. Jego zeznania są bowiem w tym przypadku zgodne z naszą o nim wiedzą. Ostatnio w telewizji jako ekspert wystąpił włamywacz, którego zadaniem była ocena przydatności zamków do drzwi. Stwierdził on, że pokonanie „Łucznika” zajmuje mu około 3 minut, podczas gdy nad „Gerdą” musi się już nieco nabiedzić. Jego wypowiedzi były niewątpliwie bardzo wiarygodne chociażby z uwagi na wykonywane zajęcie. Trudno jednak uznać go za człowieka uczciwego właśnie ze względu na tę profesję.
Dlatego bardziej trafny jest w tych przypadkach termin „integrity”. Myślę, że najtrafniejszym tłumaczeniem tego określenia będzie *wiarygodność charakteru*. Oznacza ona zgodność między przekonaniami głoszonymi przez danego człowieka a jego czynami. Inaczej rzecz ujmując dotyczy to ludzi, którzy nie obawiają się spojrzeć w oczy swemu odbiciu w lustrze, chociaż ich wrogowie mogą o nich opowiadać niestworzone rzeczy. Ważniejsza jest dla nich wierność własnym przekonaniom, niż jakże zmienna opinia różnego typu ekstremistów.
Nie dziwi więc, że wobec tego typu różnorodnych i jakże zmiennych poglądów cenimy sobie obiektywizm i wiarygodność osoby, z którą przyszło nam współpracować zwłaszcza jeżeli wiąże się z nią nasza przyszłość. Daje się to szczególnie wyraźnie zaobserwować w przypadku polityków. Na dłuższą metę przegrywają ci, którzy przerzucają się ustawicznie z jednej partii do drugiej. Jak również ci, którzy bardzo źle mówią o swych wcześniejszych idolach, jak to ma miejsce w przypadku byłych zwolenników byłego prezydenta, Lecha

Wałęsy. Zyskują zaś politycy, na których wcześniej ciążyło odium przynależności do PZPR. Dotyczy to przede wszystkim tych, którzy konsekwentnie obstają przy swych lewicowych poglądach. Ludzie skłonni są im wierzyć, gdyż ich postawa stanowi o ich wiarygodności, choć wcale nie muszą zgadzać się z wyrażanymi przez nich poglądami. Znajduje to swoje odzwierciedlenie w dużej popularności tych polityków, co z kolei przekłada się na liczbę oddanych na nich głosów.

Inną – jakże częstą przywarą naszych rodaków – jest tendencja do zwalczania ludzi, reprezentujących odmienne niż oni sami poglądy. Pomijając bezzasadność tego typu postawy warto uświadomić sobie, że bynajmniej nie zjednuje nam to sympatyków, lecz zdobywamy sobie w ten sposób wielu nieprzejednanych wrogów. Warto więc zapamiętać tę podstawową zasadę, że Należy zwalczać poglądy, a nie ludzi je reprezentujących. Aby uświadomić sobie, jak złe wrażenie wywiera obrażanie rozmówcy, wystarczy przypomnieć sobie nasze odczucia w trakcie oglądania tak licznych ostatnio debat telewizyjnych. Ich uczestnicy często wypowiadają przeciwstawne twierdzenia zupełnie nie licząc się ze zdaniem swego przeciwnika. Tworzy to u odbiorcy poczucie chaosu, co bardzo trafnie oddaje powiedzenie „Rozmawiała gęś z prosięciem".

Efektywne komunikowanie się utrudnia skutecznie fakt, że ludzie z reguły reagują silnym pobudzeniem emocjonalnym na wszelkie słowa krytyki bezpośrednio do nich skierowane. Dlatego też jeżeli już musimy kogoś skrytykować, dobrze jest złagodzić te słowa późniejszą pochwała. Chyba że naszym celem jest całkowite zdyskredytowanie naszego rozmówcy. Wówczas bardzo silny skutek odnosi odwrócenie tej kolejności, czyli zganienie kogoś po udzieleniu mu względnej pochwały. Celują w tym zawodowi malkontenci, którzy po stwierdzeniu, iż dany pomysł jest interesujący, wykazują następnie jego całkowitą bezzasadność lub też niemożność wykorzystania go w praktyce.

W celu zilustrowania znaczenie kolejności występowania nagany i pochwały, przytoczę dwa zdania, które opisują osobników określanych mianem „Bierny, ale wierny", którzy zresztą jakże chętnie widziani są w szeregach większości partii politycznych. Jakże inaczej brzmi stwierdzenie „Nie jest on zbyt bystry, ale oddany naszej sprawie", od symetrycznej konstrukcji językowej „Jest on oddany naszej sprawie, ale niezbyt bystry". Pierwsze z nich ma pozytywny wydźwięk i może być użyte jako argument przemawiający za pozostawieniem danego polityka na określonym stanowisku. Drugie z kolei brzmi zdecydowanie negatywnie.

Nawiasem mówiąc, pognębienie naszego rozmówcy w dyskusji nie zawsze oznacza wygraną. Zwraca na to uwagę znany amerykański prawnik Gerry Spence (1998), który wygrywa

większość prowadzonych przez siebie spraw. Pisze on, że na początku swej prawniczej kariery starał się za wszelką cenę obalić argumenty prokuratora. I mimo że mu się to udawało, niejednokrotnie ława przysięgłych wydawała wyrok niekorzystny dla jego klienta. Jak mu powiedział jeden z nich, mające na celu pognębienie prokuratora wysiłki Gerry'ego powodowały, że przysięgli odbierali go jako osobę wyjątkowo antypatyczną, a ich sympatię zyskiwał „biedny" prokurator.

Obecnie adwokat ów stara się przede wszystkim zdobyć sympatię ławy przysięgłych dla siebie i dla swojego klienta. Pomógł mu w tym przypadek, gdyż pewnego razu rozsypały mu się notatki i zmuszony był improwizować. Zaczął wówczas od stwierdzenia, iż nie bardzo wie, co ma w tej sytuacji robić, a to właśnie zjednało mu sympatie przysięgłych przyczyniając się do wygrania sprawy. Pamiętając o tym stara się uzyskać przychylność przysięgłych dla siebie i swojego klienta zaczynając swe wystąpienie od przyznania się, że bardzo boi się przegranej, gdyż może to oznaczać skrzywdzenie jego klienta. W stwierdzeniu tym kryje się kilka zasad skutecznego oddziaływania:

1. Po pierwsze, przyznając się głośno do tego, że się boimy, osłabiamy swój lęk przed publicznym wystąpieniem. Boimy się zaś przede wszystkim publicznego ośmieszenia się, a wyznanie tego pomaga nam przezwyciężyć uczucie paraliżującego strachu. Lekka trema jest niezbędna, gdyż zapewnia nam efektowne zaprezentowanie się. Potwierdzi to każdy dobry aktor. Bowiem bez owego emocjonalnego pobudzenia jego gra byłaby schematyczna i nudna.

2. Po drugie, uświadamiamy w ten sposób słuchaczom, że leży nam na sercu dobro drugiego człowieka. A to automatycznie zjednuje nam sympatię i powoduje, iż ludzie będą nam asystować w naszych „bezinteresownych" staraniach o uzyskanie dla drugiej osoby jak najlepszego rozwiązania.

3. Po trzecie, publiczne przyznanie się do słabości sympatię tę potęguje. Oczywiście pod warunkiem, że ludzie wiedzą, iż mają do czynienia z profesjonalistą. Nie ma bowiem nic bardziej irytującego dla przeciętnego śmiertelnika od chodzącej doskonałości. Z tego też względu nie zyskują powszechnego uznania bardzo dobrze wykształceni politycy o nienagannych manierach. Niewielką pomocą będzie tutaj wytrenowany uśmiech, który w opinii ich doradców ma ich uczynić bardziej ludzkimi. „Ludzki" bowiem może być jedynie człowiek, który ma pewne wady, podobnie jak większość z nas.

Dlatego nie powinien nas dziwić fakt, że ujawnienie romansu prezydenta USA, Billa Clintona, ze stażystką wcale nie spowodowało spadku jego popularności. Można to skwitować żartobliwym powiedzeniem: „Że lubi kobitki. A kto ich nie lubi?" Nie bez

przyczyny specjaliści od politycznej reklamy mówią, że prezydent powinien być swój chłop, tylko trochę lepszy. W naszej polskiej rzeczywistości oznacza to między innymi, że powinien być on wykształcony, ale nie za bardzo. Nie jest też zbyt źle widziana skłonność do napojów wyskokowych.

Empatia

Powyższe rady nie zdają się na wiele, jeżeli nie będziemy brać pod uwagę nastroju naszego rozmówcy. Niewątpliwie jeśli ktoś będzie się radośnie uśmiechał, podczas gdy my czujemy się wyjątkowo podle, wywoła to u nas silną irytację. Właśnie urzędowy optymizm znajdujących się aktualnie u władzy polityków będący w jaskrawym kontraście z ich dokonaniami, w postaci chociażby wzrostu inflacji i bezrobocia, przyczynia się do spadku ich popularności. Lecz najwyraźniej „fachowcy" od kształtowania wizerunku udzielają im takich porad.

> „Fachowcy od komunikacji" cytują też często znanego amerykańskiego psychoterapeutę Carla Rogersa (1991), który miał stwierdzić, że „idealny słuchacz powinien być empatyczny". Jest to bardzo ładne i głęboko humanistyczne sformułowanie, lecz niestety zbyt ogólne, aby stanowić rzeczywistą pomoc dla kogoś, kto chce się nauczyć efektywnie słuchać. Przede wszystkim dotyczy to terminu empatia. Oznacza on współodczuwanie, co wiąże się z umiejętnością wglądu w stan emocjonalny innego człowieka. Powstaje jednak pytanie, na ile jest to możliwe i czy empatii rzeczywiście można się nauczyć.

Jeden z profesorów psychologii społecznej twierdził, że tak - zakładając przy tym, że jest to umiejętność dostępna jedynie komuś - kto ukończył studia psychologiczne. Był przy tym całkowicie pozbawiony zdolności współodczuwania, co poważnie utrudniało mu funkcjonowanie w środowisku społecznym. W rezultacie bardzo często zmieniał prace i miejsce zamieszkania. Ów mało empatyczny psycholog był niewątpliwie człowiekiem bardzo inteligentnym. Znacznie gorzej przedstawiały się jednak jego umiejętności społeczne, które – jak wspominałem - określa się mianem inteligencji emocjonalnej. Zresztą i z jego wiedzą nie było najlepiej, gdyż pojęcie współodczuwania sformułowano w filozofii już w XVIII wieku, zaś sam termin empatia, ściślej jego niemiecki oryginał „Einfühlung" narodził się w niemieckiej estetyce. Również obecnie zjawiskiem empatii zajmują się oprócz psychologów, filozofowie, antropolodzy i teolodzy (por. Davies, 1999).

Piszę o tym, aby uświadomić czytelnikowi, jak niebezpieczne jest ograniczanie się li tylko do wiedzy wyniesionej z lat formalnej nauki szkolnej czy uniwersyteckiej. Prowadzi to do ogłupiającej rutyny i samo ograniczającego przekonania, iż nasza wiedza na dany temat jest lepsza od wiedzy niespecjalisty. Rezultaty tego typu przekonań oddaje żartobliwe powiedzenie, iż „specjalista to jest ktoś, co wie wszystko o niczym". Dlatego w dobie silnej specjalizacji ważne jest wychodzenie poza uprawianą dziedzinę. Wielu ludzi zapomina, że stanowi to niezbędny warunek osiągnięcia rzeczywistych sukcesów. Przecież większość odkryć naukowych dokonali ludzie z pogranicza danej dziedziny. Wystarczy wymienić chociażby francuskiego chemika Louisa Pasteura, który wynalazł szczepionkę przeciw wściekliźnie. Zaś jego teoria o mikroustojowej przyczynie chorób i związanej z tym konieczności stosowania chirurgii antyseptycznej długo spotykała się ze sprzeciwem świata lekarskiego. Sprzeciw odpowiednio wykształconych specjalistów wywoływały też próby wykorzystywania promieni rentgenowskich w diagnostyce medycznej czynione przez Marię Skłodowską-Curie. Wszak proponował je ktoś, kto nie tylko nie był lekarzem, lecz na dodatek kobietą!

Znamienna była też reakcja wspomnianego wyżej specjalisty od psychologii społecznej na pisemną prośbę objęcia wykładu „Współczesne kierunki psychologii", wykładu, który zresztą sam wcześniej wprowadził do programu nauczania. Napisał wówczas obraźliwy list pełen pouczeń i niewybrednych epitetów. Zakończył go też wskazówką, aby dbać o formę pism, podczas gdy jego list aż roił się od błędów maszynowych. Gdy wyjaśniłem mu istotę mojej wcześniejszej prośby, stropił się nieco i odparł: „A ja myślałem, że to było złośliwe". Warto nadmienić, że dlatego sformułowałem tę prośbę na piśmie, gdyż nie miałem ochoty na słowne z nim potyczki.

Przytoczyłem to zdarzenie, gdyż ukazuje ono, iż empatia bywa mylona z projekcją. Zamiast współodczuwania mamy wówczas do czynienia z przypisywaniem innym osobom swych własnych stanów emocjonalnych. Ponieważ opisywany przeze mnie psycholog był osobą o wyjątkowo niskim poczuciu własnej wartości, co z reguły jest kompensowane agresywnością, był on skłonny przypisywać te intencje także osobom, z którymi przyszło im się kontaktować. Ów opisany jeszcze przez Freuda mechanizm projekcji bardzo przystępnie oddaje znane powszechnie powiedzenie: „Każdy sądzi według siebie". Ukazuje ono jednocześnie, że projekcja występuje u każdego z nas, a nie jedynie u dewiantów.

Aby uzmysłowić sobie siłę tej tendencji, wystarczy uświadomić sobie, jak mocno nasze nastroje wpływają na percepcję otaczającej nas rzeczywistości. Gdy jesteśmy w dobrym humorze, cały świat wydaje się nam piękny a ludzie mili i serdeczni. Z kolei zły humor nastraja nas pesymistycznie, a i ludzie okazują się nieżyczliwi. Odczucia te pogłębia fakt, że prowokujemy wówczas odpowiednie reakcje u innych osób naszym własnym zachowaniem. Dla przykładu przytoczę dwie podobne sytuacje, jakie mogą zaistnieć w trakcie porannych zakupów.

W pierwszym przypadku do sklepu wchodzi promieniujący radością miły pan, który uśmiecha się do ekspedientki i mówi: „Dzień dobry Pani. Poproszę chlebuś, masełko i 15 deko sera”. Po chwili zaś dodaje; „Och, zapomniałem o piwku! Ale Pani taka miła, że na pewno mi zaraz poda”. Ekspedientka również reaguje uśmiechem i spełnia jego prośbę, chociaż po piwo musi iść na zaplecze. Klient zaś wychodzi w jeszcze lepszym humorze całkowicie zadowolony z uprzejmej obsługi.

A teraz druga sytuacja. Do sklepu wchodzi osobnik, który wstał lewą nogą, co wyraźnie odbija się na jego twarzy. Patrzy spode łba na ekspedientkę i mówi: „Poproszę chleb, masło i 15 deko sera”. Po chwili dodaje: „O cholera, znowu zapomniałem o piwie niech mi Pani poda dwie butelki”. Ekspedientka krzywi się i z wyraźną niechęcią idzie na zaplecze. Na co klient krzyczy: „Nikomu łaski Pani nie robi! Przecież to Pani obowiązek. Płacę i wymagam”. Ekspedientka stawia ze złością piwa na ladzie i odpowiada: „Nie musi Pan krzyczeć. Rzeczywiście milioner się znalazł”. W rezultacie klient wychodzi ze sklepu jeszcze bardziej zły narzekając na wyjątkowo nieuprzejma obsługę.

Powyższe przykłady ukazują również – mam nadzieję – jak ważne jest poznanie zasad komunikowania się. Ukazano tu działanie tak zwanego sprzężenia zwrotnego, jakie zachodzi między naszym zachowaniem a reakcjami otoczenia. Poprzez nasze wypowiedzi, miny, gesty i spojrzenia przekazujemy osobie, z którą akurat się kontaktujemy nasz do niej stosunek. Dlatego też przyjazne komunikaty wywołują przyjazne reakcje, wrogie zaś odpowiednio wrogie do nas nastawienie naszych rozmówców. Oczywiście nie zawsze (jeżeli w ogóle) udaje nam się zapanować nad naszymi emocjami. Są też osoby, których zdecydowanie nie lubimy. Często też ulegamy różnego rodzaju stereotypom. Stąd jedną z podstawowych cech komunikatora powinien być obiektywizm.

Kompetencja

Zazwyczaj skłonni jesteśmy wierzyć komuś, kto ma wiedzę i doświadczenie w danym

zakresie. Przyjmujemy również, iż świadczy o tym uzyskane przez niego wykształcenie, tytuły naukowe oraz staż pracy w interesującej nas dziedzinie. Dlatego tak chętnie korzystamy z rad ekspertów przy podejmowaniu ważnych dla nas decyzji. Często też powołujemy się na opinię osoby dobrze znanej, w celu przekonania naszego rozmówcy do określonej sprawy. Duże wrażenie robią na nas ponadto tytuły naukowe, co powoduje, że redaktorzy często zapraszają profesorów do udziału w dyskusji. Nie wolno jednak zapominać, ze dany profesor jest znawcą jedynie w zakresie prezentowanej przez siebie dyscypliny naukowej. A ściślej rzecz ujmując w jednej ze specjalności w tej dziedzinie. Nie musi zaś wiele wiedzieć na tematy, które wykraczają poza ową specjalność. Może nawet wiedzieć o określonej sprawie mniej od przeciętnego obywatela, gdyż konieczność ciągłego śledzenia literatury z interesującej go dziedziny, znacznie ogranicza jego możliwości korzystania z innych publikacji.

Równie silne jest oddziaływanie znanych nazwisk w dziedzinie literatury. Z reguły to właśnie nazwisko autora decyduje o przyjęciu danej pracy do druku. Przekonuje nas o tym mały eksperyment, jaki przeprowadzono w Stanach Zjednoczonych. Otóż rozesłano powieść uznanego już wówczas pisarza, S. Kosińskiego, do 28 wydawców, z tym że każdy egzemplarz podpisano nieznanym fikcyjnym nazwiskiem. Wszyscy redaktorzy odrzucili ów maszynopis łącznie z tym, który ją wcześniej wydał. Jest to tym bardziej zastanawiające, ze wcześniej sprzedano pól miliona egzemplarzy tej książki. Zdobyła też ona „National Book Reward". Podobne wyniki przyniosło rozesłanie do kilku periodyków naukowych wcześniej wydanych w nich artykułów. Zamieniono jedynie nazwiska i instytucje naukowe na mniej znane, czy może raczej mniej uznawane. Oznacza to, że dla wielu ludzi ważniejsze jest opakowanie niż zawartość danego artykułu, o czym doskonale wiedzą oferenci wielu dóbr i to zarówno doczesnych, jak i duchowych. Zasada ta okazuje się skuteczna także w działalności politycznej. I tak do sukcesu „lewicowego" SLD w wyborach parlamentarnych przyczyniła się w znacznym stopniu agencja O.K. specjalizująca się w propagandzie politycznej. Z tej samej agencji korzystała także „prawicowa" AWS w późniejszych wyborach samorządowych z równie pozytywnym skutkiem.

Wiele wskazuje więc na to, że decydujący wpływ na wyborcę ma umiejętność stworzenia odpowiedniego wizerunku danego polityka, mniejszy zaś jego program. Nie jest to bynajmniej zaskakujące, jeżeli uświadomimy sobie, że głosowanie jest właściwie aktem emocjonalnym a nie intelektualnym. Nie tylko dokonujemy wyboru przy braku obiektywnych danych, lecz z reguły zmuszeni jesteśmy do wskazania tego polityka, który budzi w nas

mniejszą niechęć. Tłumaczy to między innymi niską frekwencję wyborczą, wielu ludzi woli bowiem powstrzymać się od głosowania traktując to jako akt sprzeciwu wobec ewidentnych manipulacji ich wolą. Tym bardziej że jednocześnie wmawia się im, że mają wpływ na dobór władz politycznych, do których - jak wiadomo - dostaje się wielu niepopularnych polityków z tak zwanej listy krajowej.

Bardziej niepokojące od podanych wyżej przykładów jest zjawisko zwane „kapitanozą". Stwierdzono bowiem, iż wielu wypadków w powietrzu i na morzu można by uniknąć, gdyby członkowie załogi potrafili sprzeciwić się ewidentnie błędnym decyzjom ich kapitana. Grozę zaś budzą wyniki eksperymentu, w którym badano, czy pielęgniarki podadzą pacjentowi niedozwolony lek na telefoniczne polecenie osoby podającej się za lekarza z innego oddziału. Okazało się, że 95% pielęgniarek szło już ze strzykawką do chorego, mimo iż dawka owego leku przekraczała tzw. bezpieczną ilość. Na szczęcie zatrzymywał je w drzwiach drugi eksperymentator. Możemy się jedynie pocieszać, iż dotyczyło to USA.

Przykłady uległości wobec ludzi, którzy stoją wyżej od nas znaleźć można także w życiu codziennym. Na przykład wielu ludzi przechodziło ulicę na czerwonym świetle idąc w ślad za dobrze ubranym biznesmenem. Również nerwowi kierowcy nie trąbią na samochód lepszej od ich własnego marki, choć czynią to nader skwapliwie w przypadku popełnienia tego samego wykroczenia przez osobę siedzącą za kółkiem małego fiata.

Inny zatrważający eksperyment wykazał, iż ludzie skłonni są zadawać ból innym, jeżeli zaistnieją sprzyjające temu warunki. Aplikowali bowiem elektrowstrząsy badanym osobom na wyraźne polecenie eksperymentatora, mimo że osoby te jęczały i głośno protestowały przeciw takiemu traktowaniu. Pocili się przy tym, zagryzali wargi, lecz posłusznie zwiększali napięcie prądu. Nawet gdy badany twierdził, że jest chory na serce. Równie pouczający jest przypadek jednego z manifestantów, który by zatrzymać pociąg z bronią do Nikaragui położył się wraz kolegami na torach przed jedną z baz wojskowych w Kalifornii. Ponieważ pociąg nawet nie zwolnił biegu, protestujący w ostatniej chwili uciekli. Jednakże jeden z nich, S. B. Wilson, zrobił to zbyt późno i lokomotywa obcięła mu dwie nogi poniżej kolan. Bulwersować może już fakt, iż wojskowe służby medyczne odmówiły udzielenia pomocy takiemu „warchołowi". Jeszcze bardziej wszakże zastanawia to, że maszyniści wystąpili z pozwem do sądu o odszkodowanie za „upokorzenie, cierpienia oraz psychiczny i fizyczny stres", jaki wywołał u nich poszkodowany. Nawet biorąc pod uwagę powszechną wśród Amerykanów tendencję do domagania się odszkodowań (Cialdini, 1994).

Podsumowanie

Z przedstawionych wyżej rozważań wynika, że w procesie komunikacji perswazyjnej bardzo dużą rolę odgrywa nadawca. O tym, czy będziemy skłonni komuś wierzyć, lub też nie, decyduje między innymi to, czy uznajemy go za fachowca w danej dziedzinie. Nie bez znaczenia jest też to, czy osobę te oceniamy jako wiarygodną i sympatyczną. Istotne znaczenie ma również empatia przejawiana przez nadawcę, czyli umiejętność odczuwania nastroju i nastawienia odbiorcy. Bardziej przekonywujące są też osoby, które uznajemy za inteligentne. Na taką właśnie ocenę wpływa zaś przede wszystkim jej sposób wysławiania się.

Jednakże nie tylko nasz pozytywny stosunek do tego, kto przekazuje nam daną wiadomość decyduje o sile oddziaływania perswazyjnego. Istotne znaczenie mają ponadto czynniki, które tworzą akronim PODKOWA:

1. Powtarzanie danej informacji (niezbyt częste)
2. Oczywistość wniosków
3. Dominacja nadawcy
4. Korzyść dla odbiorcy
5. Odmienność poglądów (niezbyt duża)
6. Wiarygodność źródła przekazu
7. Argumentacja



Powtarzanie jest istotne, gdyż musi zapaść w pamięć odbiorców, lecz nie jak to ma miejsce na przykład w reklamie W nie tak dawnej przeszłości za bardziej wiarygodne od źródeł lokalnych uznawano w Polsce informacje przekazywane przez Radio Wolna Europa. Dotyczyło to wszakże jedynie tych obywateli, którym bliskie były prezentowane tam wartości. Dla socjalistów był to głos „czarnej reakcji". Jednocześnie wszakże znacznie poważniej niż obecnie traktowano pogróżki władzy dotyczące siłowego rozprawienia się ze strajkującymi, gdyż za tymi słowami stała milicja i wojsko. Że nie wspomnę o możliwości wkroczenia do Polski wojsk radzieckich. Również obecnie ludzie o prawicowych poglądach skłonni są wierzyć zapewnieniom liderów partii zwanych prawicowymi, podczas gdy ci o lewicowych zapatrywaniach ufają raczej reprezentantom SLD.

Okazuje się również, że dochodzenie do własnych wniosków na podstawie przekazywanych danych należy zostawić ludziom wykształconym. Ludziom prostym lepiej jest podać daną informacje w ten sposób, aby wnioski nasuwały się same. Gdy weźmiemy pod uwagę znikomy procent ludzi z wyższym i średnim wykształceniem w naszym kraju,

staje się oczywiste dlaczego wygrywają politycy głoszący populistyczne hasła. Zazwyczaj też skrajne hasła trafiają do tych, którzy mają takie same poglądy. Nie ma więc potrzeby ich przekonywać. Dlatego w wyborach najczęściej wygrywają ci, którzy potrafią przekonać niezdecydowanych. Co oznacza, że mówią im to, co chcą usłyszeć, nie wygłaszając przy tym zbyt skrajnych opinii.

Nie można też bez końca powtarzać tych samych argumentów, o czym świadczy chociażby mała skuteczność polityków, którzy wciąż odgrzewają hasła antykomunistyczne. Po pierwsze hasła te mogły odnosić skutek dziesięć lat temu, a po drugie ciągle powtarzanie tych samych argumentów wywołuje u słuchaczy znudzenie i irytację. Wiedzą o tym twórcy przekazów reklamowych. Dlatego też zmieniają często formę przekazywanego komunikatu, aby całkowicie nie zniechęcić odbiorców. Gdyż z drugiej strony informacja często powtarzana lepiej zapada w umysły odbiorców.

Podkreśla się również, że większą siłę oddziaływania mają informacje przekazywane bezpośrednio „z ust do ust" a nie za pośrednictwem mediów. Jest oczywiste, że w przypadku komunikacji bezpośredniej oddziaływanie słowne jest wzmacniane sygnałami pozajęzykowymi oraz możliwością dostosowywania naszych działań do reakcji odbiorcy, co pozwala stworzyć odpowiedni nastrój. Jednak nie zawsze jest możliwe z uwagi na ograniczony zasięg tego typu komunikacji.

Wykaz ważniejszych terminów

Konformizm	- Postawa zgody z obowiązującymi normami, zasadami, wartościami lub poglądami
Inteligencja emocjonalna	- umiejętność oceny i kontrolowania emocji własnych i innych ludzi oraz zdolność do ekspresji stanów emocjonalnych zgodnie z normami kulturowymi.
Empatia	- Umiejętność wczuwania się w uczucia i stany innych ludzi i troszczenie się o to, by ich nie zranić.
Wiarygodność	- zgodność słów i czynów

Kompetencja	- Posiadanie dużej wiedzy, uprawnień i umiejętności w ściśle określonej dziedzinie
Kapitanoza	- Skłonność do wykonywania nawet ewidentnie błędnych poleceń zwierzchników.

AUTOTEST IV

1. Wiarygodność oznacza:

a) uczciwość
b) wierność własnym przekonaniom
c) sprawność intelektualną

2. Empatia oznacza:

a) przypisywanie innym własnych odczuć
b) schlebianie komuś
c) wczuwanie się w nastrój drugiej osoby.

3. Ulegamy magii:

a) tytułów
b) majątku
c) przepisów prawnych

4. Odświętny strój stanowi przejaw:

a) konformizmu
b) szacunku dla innych
c) niezależności

5. O sile perswazji stanowi:

a) wiarygodność
b) rozbieżność poglądów między nadawcą i odbiorcą
c) bardzo częste powtarzanie danego komunikatu

ROZDZIAŁ V

Dobre słowo nawet węża
wyprowadzi ze swego gniazda
greckie

IGRASZKI SŁOWNE

Model języka, etykietki, reklama, emocje, stereotypy, wartościowość wyrazów, fałszywe określenia, uogólnienia, slogany, propaganda

Obecna koncentracja na pozajęzykowych formach porozumiewania się spowodowała, że zapomniano jak potężnym środkiem oddziaływania jest słowo. Przy czym dotyczy to nie tyle perswazji bezpośredniej (która z reguły jest mało skuteczna), lecz określonych przekonań i skojarzeń, jakie kształtują się w naszej podświadomości. Najlepszym przykładem tego typu oddziaływań są etykietki, które przypisujemy innym nacjom lub pojedynczym ludziom. Zwracał na to uwagę wspomniany już Alfred Korzybski (1962), a obecnie piszą o tym psychologowie społeczni posługując się etykietką stereotyp.

Niestety w psychologii pomija się obecnie wiedzę o języku z oczywistą szkodą dla tej nauki. Stad dla wielu psychologów wypowiedź pozostaje niesprecyzowaną bliżej reakcją na równie nieokreślony bodziec, zaś przeprowadzając skomplikowane eksperymenty - mające na celu lepsze zrozumienie działania ludzkiego umysłu - pomijają fakt, ze władanie językiem stanowi o specyfice działania naszego umysłu. Przede wszystkim nie zdają się zapominać, że zarówno mózg jak i język, różnią się w swej strukturze od komputera i jego ściśle określonych programów. Przy czym główna różnica sprowadza się do ich nieokreśloności i w związku z tym niepełnej przewidywalności. Nie zdają też sobie sprawy z siły słownych etykietek, która występuje przecież nie tylko u badanych przez nich osób (chociażby w postaci stereotypów), lecz także – a może przede wszystkim – u badaczy. W rezultacie wielu z nich poświęca wiele czasu i wysiłku w celu określenia „realności psychologicznej" nierealnych konstruktów. Wystarczy wspomnieć jakże liczne eksperymenty psycholingwistów zmierzające do „sprawdzenia" realności konstruktów teoretycznych postulowanych swego czasu przez Noama Chamskiego (1982) w ramach tzw. gramatyki transformacyjno-generatywnej. Podjęta przez tego autora próba formalno-matematycznego opisu systemu językowego skończyła się niepowodzeniem, a on sam zajął się polityką.

Główną przyczyną owego fiaska stał się fakt, że model języka proponowany przez generatywistów stał się bardziej złożony i tym samym trudniejszy do pojęcia przez przeciętnego człowieka niż sam język. Przede wszystkim zaś okazało się, że formalne struktury gramatyczne, które stanowią tradycyjne pole zainteresowań językoznawstwa, występują jedynie w około 5 % wypowiedzi użytkowników danego języka. Wskazują na to Lakoff i Johnson (1988), badacze amerykańscy wywodzący się ze szkoły Chomsky'ego. Okazuje się, że 95 % naszych codziennych wypowiedzi to zdania niedokończone, wieloznaczne lub wręcz niezrozumiałe bez kontekstu, co często prowadzi do różnego rodzaju nieporozumień.

Za przykład służyć może stwierdzenie „Jutro zdejmiemy tej Pani głowę"

wypowiedziane przez młodego lekarza w obecności starszej pacjentki. W rezultacie pacjentka ta nie spała całą noc oczekując najgorszego. Rano zaś okazało się, że lekarz miał na myśli zdjęcie rentgenowskie. Także okrzyk „Jezu! Kocham ciebie!" nie musi wcale oznaczać wyznania wiary. Wręcz przeciwnie. Pewna młoda dziewczyna zareagowała w ten sposób na wieść, że koleżanka załatwiła jej bardzo ważną sprawę. Słowo *Jezu* użyte zostało w tym przypadku jako wykrzyknik (jakże częsty w ustach polskich katolików!), a *kocham ciebie* skierowane było do owej koleżanki. Była to więc emocjonalna reakcja na usłyszaną właśnie radosną wiadomość zupełnie pozbawiona religijnego kontekstu. Nawiasem mówiąc użycie wyrazu kocham w tym kontekście stanowi wynik amerykańskiego nadużywania słowa „love", co doprowadziło do pewnej dewaluacji także jego polskiego odpowiednika.

Siła etykietek językowych

Chociaż kreatywność jest niejako wpisana w umysł człowieka, dzieci zostają poddane specjalnej obróbce w trakcie tak zwanego procesu dydaktyczno-wychowawczego. Oddziaływanie to skutecznie zabija w większości z nas wszelkie przejawy niezależnego myślenia. Oczywiście prym w tym działaniu wiedzie szkoła, jednakże równie silny jest wpływ tak zwanych osób znaczących. Dotyczy to chociażby wpajanych nam reguł, które czasem nazywa się etykietą, czyli normami odpowiedniego zachowywania się w różnych sytuacjach. Z jednej strony normy te znacznie ułatwiają nam funkcjonowanie społeczne, z drugiej jednak powodują, iż stajemy się coraz bardziej „...nie istotami mówiącymi, lecz mówionymi...nie istotami myślącymi, lecz myślanymi", na co zwracał uwagę francuski psychoanalityk Jacques Lacan. Oto przykłady tego typu reguł, które właściwie nie mają racjonalnego uzasadnienia:

„Jasnego garnituru nie wkłada się wieczorem"

„Ryby nie je się nożem".

Jedyną przyczyną, dla której poddajemy się tego typu regułom jest presja społeczna. Po prostu boimy się, by nie uznano nas za źle wychowanych prostaków. Wystarczy jednak wyjechać poza granice własnego kraju, by przekonać się o ich względności. Okazuje się wówczas, że każdy szanujący się dżentelmen angielski je rybę właśnie nożem, tyle że o specjalnym kształcie.

Są również gotowe formułki, które utrwalają nasze przesądy, fobie i uprzedzenia. Z tego też względu powtarzane są w danej społeczności, a zwłaszcza przez grupy osób, które czują się niedowartościowane. Dlatego spożywający pod gołym niebem wino lub inne trunki panowie podkreślają często, iż „baby są głupie z natury rzeczy". Pozwala im to czuć się

lepszymi i łatwiej znosić pełne pogardy lub współczucia spojrzenia przechodniów. Także atrakcyjność ruchów nacjonalistycznych sprowadza się do podnoszenia samopoczucia „dumnych narodowców". Najistotniejsze jest w tym następujące rozumowanie. Cóż z tego że jestem bezrobotnym czy źle opłacanym pracownikiem, wszak „jeden Polak lepszy jest od czterech Niemców, Żydów, Ruskich czy Ukraińców". Nie bez przyczyny najsilniejszą nienawiść do kolorowych przejawiała w USA biała biedota.

O tym że wypowiadający tego typu sądy osobnicy nie są w pełni przekonani o ich prawdziwości świadczą przeciwstawne twierdzenia, iż „chytry Niemiec wykupuje nasze banki, fabryki i ziemię", a „Żydzi wszystkim rządzą". Najdobitniej świadczy o tym reakcja wielu naszych rodaków na wieść o nagrodzie Nobla przyznanej Wisławie Szymborskiej. Mówiono wówczas: „Przecież wiadomo, że to żydówka. Po prostu tę nagrodę załatwili jej *nasi*". Jest coś zatrważającego w tych stwierdzeniach, gdyż stanowią przejaw podświadomego założenia, że rodowity Polak jest zbyt głupi, aby odnieść jakikolwiek sukces.

Zastanawiające jest ponadto, że z reguły odczuwamy wyższość wobec sąsiadów znajdujących się za wschodnią granicą. I tak Francuz uważa się za lepszego od Niemca, Niemiec od Polaka, Polak od Ukraińca, a Ukrainiec od Rosjanina. Reguła dotycząca „wyższości" zachodu znajduje także odzwierciedlenie w większości miast. Tak się bowiem dziwnie składa, że z reguły dzielnice zachodnie zamieszkują ludzie dobrze sytuowani, wschodnie zaś – biedota. Nie trzeba chyba dodawać, że odbija się to na wyglądzie owych dzielnic. Jak wskazuje znany francuski antropolog Claude Lévi-Strauss (1992), tendencja ta przejawiła się również w miastach brazylijskich, które budowano od podstaw według ściśle określonego planu. Z czasem jednak zachodnie dzielnice stawały się eleganckie, a wschodnie zaniedbane.

Gwoli ścisłości należy dodać, że w wielu krajach funkcjonuje również podział na bogatą północ i biedne południe. Zresztą ludziom zamieszkującym półkulę północną wiedzie się na ogół znacznie lepiej niż tym z półkuli południowej mimo powszechnego wśród naszych rodaków narzekania. Jedną z przyczyn może być to, że niewielu z nich miało okazję naocznie przekonać się, w jakich warunkach żyje większość mieszkańców Afryki oraz Ameryki Południowej. Znamienna była w tym względzie reakcja jednego z moich znajomych na widok blaszanych bud, w jakich mieszkają czarni obywatele RPA: „Już nigdy nie będę narzekał na mieszkania w Nowej Hucie".

Bardzo niebezpieczne okazują się też powszechnie funkcjonujące twierdzenia przekazane nam jeszcze przez starożytnych, a przez to prawie genetycznie utrwalone. Należy

do nich na przykład przekonanie, że „Jednostka winna służyć społeczeństwu". To na pozór szlachetne hasło legło u podstaw tak powszechnych w Europie totalitaryzmów. Wynika z niego, że pojedynczy człowiek jest niczym, a jego wartość sprowadza się do jego użyteczności jako śrubki w wielkiej machinie społecznej. Jeżeli nie pełni takiej roli, uznany zostaje za pasożyta, którego należy zniszczyć. Tak też czynili przywódcy wielu systemów politycznych Europy i to wszystko w imię dobra narodu, ludu lub cywilizacji.

Całkowicie odmienne podejście panuje w Stanach Zjednoczonych Ameryki Północnej. Nawiasem mówiąc również w tej nazwie ujawnia się siła etykietek słownych. Ponieważ założyciele tego kraju opuścili przymiotnik „północnej", przeciętnemu Europejczykowi słowo AMERYKA kojarzy się właśnie z tym państwem. A przecież istnieje jeszcze Ameryka Środkowa i Południowa z wielką różnorodnością położonych tam krain. Dla naszych rozważań ważne jest wszakże to, że w owej „Ameryce" pierwszeństwo przyznaje się jednostce i jej dążeniu do samospełnienia, co bynajmniej nie przeszkadza służeniu narodowi. Uznawanie praw pojedynczego człowieka przyczyniło się do znacznego rozwoju tego kraju, a Europejczyków skłoniło do uczenia się asertywności, czyli umiejętności domagania się własnych praw. Z tego też względu uważam za pozytywny fakt, że obecne pokolenie nie ma możliwości czytania dzieł starożytnych autorów w oryginale. Dotyczy to zwłaszcza Platona, który ubierał totalitarne poglądy w piękną szatę słowną, co czyniło jego prace jeszcze bardziej niebezpiecznymi.

Wszak właśnie ów autor zaproponował „idealne" państwo, w którym kształcono by jedynie kastę rządzącą. Żołnierzy uczono by głównie ich rzemiosła, a chłopu winna wystarczyć umiejętność podpisania się. Niewątpliwie dzieło Platona czytał jeden z naszych byłych ministrów edukacji, gdyż wyrażał on przekonanie, iż nauka w szkołach wiejskich powinna w zasadzie kończyć się na czwartej klasie. Śladami owego ministra poszli twórcy obecnej reformy edukacji, którym udało się skutecznie ograniczyć dostęp młodych ludzi spoza wielkich miast do kształcenia. Pewnie dla uspokojenia swych sumień zaproponowali też stworzenie fundacji, która wyrównywałaby edukacyjne szanse młodego pokolenia. Najwyraźniej nie uświadamiają sobie przy tym, że nawet najładniej brzmiąca nazwa owej fundacji nie rozwiąże problemu.

Magiczna wiara w siłę etykietek językowych przejawia się w wielu dziedzinach życia społecznego. Objawia się to szczególnie silnie w okresie różnego rodzaju przemian. Dlatego rewolucjoniści wszelkiej maści (poczynając od rewolucji francuskiej) zaczynają swe panowanie od zmiany nazw instytucji państwowych: *ministrów* przemianowuje się na

komisarzy ludowych, *policję* na milicję, *więzienia* zaś na zakłady resocjalizacji. Podobną sytuację mieliśmy okazję zaobserwować ostatnio w Polsce. Wielu naszych rodaków oczekuje, iż przemianowani na policjantów milicjanci zaczną się zachowywać jak stróże porządku krajów o utrwalonej tradycji rządów demokratycznych. Tymczasem byłoby co najmniej dziwne, gdyby zmiana nazwy rzeczywiście powodowała zmianę zachowania. Wystarczyłoby nazwać skąpca altruistą, by ów zaczął rozdawać swoje dobra. Zresztą również pojmowanie słowa demokracja i wolny rynek odzwierciedlać może myślenie magiczne. Nie tak dawno jeden z czołowych polityków twierdził, że demokracja wszystko uporządkuje, a wielu naszych liberałów do dzisiaj wierzy, że „niewidzialna ręka wolnego rynku najlepiej steruje popytem i podażą".

Nie zdają sobie oni sprawy, że tak zwane wyrazy abstrakcyjne są omówionymi w rozdziale III. konstruktami językowymi, tworzonymi dla potrzeb opisu pewnych zjawisk i że nie mają one swego odpowiednika w realnej rzeczywistości. W fizyce konstruktem takim jest na przykład jednostka zwana kwantem, w psychologii zaś pojęcie inteligencji. Wystarczy moment zastanowienia, aby uświadomić sobie, że inteligencja jako taka nie istnieje w oderwaniu od żyjącego człowieka. Są więc jedynie bardziej lub mniej inteligentni ludzie. Oczywiście pojęcie to jest bardzo przydatne w ocenie możliwości intelektualnych poszczególnych osób, lecz o jego nieokreśloności świadczą chociażby problemy ze znalezieniem satysfakcjonującej ogół psychologów definicji.

Pouczające są też wyniki prowadzonych w USA badań, w trakcie których przedstawiano ich uczestnikom obrazek przedstawiający rozbity samochód. Następnie zadawano im dwa pytania:

1. *Jaka była prędkość samochodu w momencie jego zetknięcia się z przeszkodą*?
2. *Jaka była prędkość, gdy samochód uderzył w przeszkodę*?

Zgodnie z oczekiwaniami, w odpowiedzi na pierwsze pytanie większość badanych odpowiedziała, że szybkość ta wynosiła około 50 kilometrów, na drugie zaś że 70. Oznacza to, że użyty wyraz "zetknięcie" lub "uderzenie" wpływał na interpretację tego samego przecież obrazka. Jest to bardzo ważne spostrzeżenie, gdyż w wielu przypadkach ulegamy tego typu manipulacji podświadomie przyjmując założenia zawarte w postawionym nam pytaniu. Wykorzystują to specjaliści od reklamy zadając na przykład następujące pytania:

Czy wiecie, dlaczego mężczyźni na całym świecie używają Gillette?

W pytaniu tym zawarte jest stwierdzenie, że wszyscy mężczyźni rzeczywiście używają

Gillette. Bardziej wyrafinowany charakter mają wykorzystujące gramatyczne możliwości danego języka. Z tego też względu są one częściej stosowane, gdyż pozwalają ukryć rzeczywiste przesłanie danej wypowiedzi.

Może to być również zdanie użyte w trybie warunkowym, np. "Twój kot kupowałby Whiskas", lub zastosowanie stopnia wyższego: "Nowa lepsza Lanza". Trudno wszak spytać kota, czy rzeczywiście kupowałby dany rodzaj karmy, nie wiemy też od czego lepsza jest nowa Lanza, lecz reklamodawcy apelują przecież nie do naszego rozumu lecz do naszych odczuć. Bardzo skuteczne są też konstrukcje wykorzystujące najwyższy stopień przymiotnika. Takim hasłem jest reklama firmy L'Ecleck : "Taniej niż najtaniej".

Najsilniej wszakże oddziałują na klienta sformułowania, które wnoszą pewien element nowości i humoru. Taka była z pewnością zainscenizowana scenka, gdy dwu podpitych osiłków pyta rodzica" "Ociec prać?". Na co ten odpowiada: "Tak, ale tylko w proszku Polena". Z czasem gdy ów nawiązujący do sarmackiej tradycji obraz wrył się w pamięć odbiorców, wystarczyło jedynie samo hasło "Ociec prać", aby przywołać całą scenkę wraz z nazwą reklamowanego proszku. Nastąpiło tu wykorzystanie swoistej gry językowej polegającej na wykorzystaniu różnych znaczeń tak samo brzmiącego słowa. Podobny charakter mają hasła: "Teraz twoja kolej" reklamujące PKP oraz reklama zegarka "Kup go na własną rękę". Odbiorca jest rozbawiony tym nietypowym użyciem danych wyrażeń, co nie tylko wpływa na lepsze ich zapamiętanie, lecz stanowi jednocześnie zachętę do skorzystania z żartobliwie podanej oferty.

Emocjonalny charakter wyrazów

Jak już wspominałem, używane przez nas i nasze najbliższe otoczenie określenia wpływają na nasz sposób interpretacji otaczającego nas świata, a w konsekwencji także na nasze zachowanie. Stanowią one podstawę do powstawania szeregu stereotypów myślowych, którymi – często nieświadomie – kierujemy się w codziennym życiu. Stereotypy owe ułatwiają nam bowiem szybkie reagowanie na zaistniałe sytuacje bez potrzeby wgłębiania się w istotę danego problemu. Z jednej strony stanowi to przejaw naszego lenistwa intelektualnego, z drugiej wszakże chroni nas przed przysłowiowym „dzieleniem włosa na czworo” umożliwiając szybkie i z reguły trafne (bo sprawdzone wcześniej) podjęcie decyzji. Rozwiązania te jednak nie zawsze sprawdzają się w nowych sytuacjach a bywa że są wręcz szkodliwe. Każdy z nas pamięta zdenerwowanie, w jakie wprawił go „ślepy upór” osoby,

którą usiłowaliśmy przekonać do oczywistej (przynajmniej dla nas) sprawy. Zwracają na to uwagę również Anne Maass i Luciano Arcuri (1999) podkreślając, iż język odgrywa znaczącą rolę w:

1. przekazywaniu stereotypów
2. porządkowaniu czyli organizacji informacji wokół używanych terminów
3. podtrzymywaniu stereotypów
4. wyrażaniu tożsamości (poprzez sposób mówienia)
5. kształtowaniu postaw emocjonalnych

Bardzo istotną rolę odgrywa tutaj emocjonalny ładunek, jaki zawierają w sobie poszczególne wyrazy. Przy czym szczególne znaczenie mają ich negatywne konotacje prowokujące zejście na niższy poziom orientacji (por. Obuchowski, 2004). Daje się to zaobserwować zwłaszcza w trakcie dyskusji telewizyjnych prowadzonych przez wielu naszych polityków. Można wręcz stwierdzić, że umiejętność radzenia sobie z pobudzeniem emocjonalnym, zwłaszcza w sytuacjach stresowych, jest czynnikiem warunkującym nasze przetrwanie. Działa wówczas swoisty filtr emocjonalny umożliwiający selektywny odbiór docierających do nas informacji. Koncentrujemy się bowiem na tych najważniejszych, co prowadzi jednak do zafałszowania obrazu otaczającej nas rzeczywistości (Kaczmarek, 1998a).

Emocjonalna wartościowość wyrazów umożliwia wywoływanie u odbiorcy oczekiwanego nastroju lub nastawienia poprzez użycie odpowiedniego terminu. To samo zjawisko można wszak określić przy pomocy nazwy wywołującej zdecydowanie negatywne (A) lub (B) pozytywne skojarzenia. Ilustrują to następujące stwierdzenia:

A	B
komuch	socjaldemokrata
oszołom	narodowiec, patriota
bezbożnik	ateista, wolnomyśliciel
karierowicz	człowiek sukcesu, biznesmen
klecha	kapłan

Innym powszechnie stosowanym sposobem manipulacji społecznej jest stosowanie określeń, które maskują właściwy charakter danego zjawiska. Daje się to zwłaszcza zaobserwować w państwach o totalitarnym ustroju. Stąd *terror* nazywano „walką o sprawiedliwość społeczną” lub też „obroną zdobyczy socjalizmu”, względnie „obroną demokracji” jak to miało miejsce w Chile. *Obozy koncentracyjne* zaś określano mianem

„obozów pracy” lub wręcz „instytucji resocjalizacyjnych”. Zamiast mówić *więzień* mówiono też „rezydent” albo „student”. To ostatnie miano miało swe uzasadnienie w fakcie, że w chińskich obozach do podstawowych obowiązków osób tam przetrzymywanych było i jest studiowanie dzieł Mao Tse-tunga ściślej Mao Zedonga (Courtois, Werth, Panné, Paczkowski, Bartosek, Margolin, 1999). O skuteczności tego typu praktyk świadczy zachwyt wielu zachodnich intelektualistów przejawiany (przynajmniej w początkowym okresie) wobec zmian społecznych zachodzących w Związku Radzieckim.

Wystarczy wymienić chociażby znanego francuskiego filozofa Jeana-Paula Sartre'a, który stwierdzał wręcz: „Każdy antykomunista to pies”! Na zmianę jego nastawienia wpłynęła dopiero inwazja Związku Radzieckiego na Węgry w 1956 roku. Również znany ze swych lewicowych sympatii angielski pisarz George Bernard Shaw bardzo pozytywnie ocenił swą wizytę w Związku Radzieckim. Przede wszystkim docenił skuteczność radzieckiego systemu penitencjarnego. Wszak w Anglii więźniowie przejmują jedynie aspołeczne wzorce zachowania od współtowarzyszy z celi, w Związku Radzieckim zaś internowany wraca z "obozu resocjalizacyjnego jako w pełni wartościowa jednostka społeczna”. Wykrzykiwał też jedząc specjalnie dla niego przygotowany obiad i rozglądając się po wagonie restauracyjnym: "Gdzie jest ta nędza przypisywana Związkowi Radzieckiemu!". A gdy kelnerka zapytała go o jedną z jego sztuk, uznał to za dowód wyjątkowego wykształcenia radzieckiej klasy robotniczej w przeciwieństwie do angielskiej, która nie wykazywała wystarczającego zainteresowania jego twórczością. Oczywiście główną przyczyną wiary owych intelektualistów w osiągnięcia komunizmu było przekonanie, że oto znaleziono sposób przezwyciężenia oczywistych wynaturzeń wczesnego kapitalizmu.

Igraszki słowne nie są obce także współczesnym przedstawicielom „demokratycznego porządku”. Nie tak dawno nazywano kandydata na prezydenta narzuconego innym partiom przez Ruch Społeczny AWS kandydatem „naturalnym”. Zaś zwierzchnik kościoła określił niewybredne epitety używane przez jednego z księży łagodnym mianem „odchylenia emocjonalnego”. Swoistą wymowę ma też fakt wręczenia ryngrafu Matki Boskiej byłemu dyktatorowi Chile przez czterech naszych „obrońców demokracji”. Wszak bronił Amerykę Środkową przed „komunistyczną zarazą”.

Inny zabieg manipulacyjny polega na zmianie znaczenia danego wyrazu poprzez dodanie odpowiedniego określenia. I tak przymiotnik *ludowa* lub *prawdziwa* poprzedzający słowo *demokracja* lub *sprawiedliwość* umożliwia bezwzględne tępienie wrogów ludu czy w ogóle porządku publicznego. Także wojna może okazać się sprawiedliwa lub też niezbędna

dla ratowania pokoju, jak to miało miejsce w Kosowie. Pozwala to uznać propagandę za specyficzny rodzaj reklamy, której celem jest "sprzedanie" danego polityka lub określonej ideologii.

Zachodzą tu wszakże istotne różnice, gdyż język propagandy różni się w decydujący sposób od języka reklamy. Oznacza to między innymi, ze nie powinno się reklamować polityka jak proszek do prania. A tak właśnie reklamowali swego pryncypała „specjaliści” z AWS-u. Tworzone prze niech reklamówki sprowadzały się do twierdzenia, iż nasz kandydat jest bardzo dobry a urzędujący obecnie prezydent zdecydowanie zły. Była to po prostu zbyt widoczna manipulacja. Nie ustrzegli się nawet podstawowego błędu, jakim jest wymienianie nazwiska kontrkandydata. A przecież wiadomo, iż częste wymienianie czyjegoś nazwiska przyczynia się do jego utrwalenia w pamięci odbiorców. Z czasem zapominają oni, o czym właściwie mówiono, a pozostaje wrażenie, iż jest to osoba nam znana (Kirkwood, 1991). Wiedzą o tym doskonale gwiazdy filmu i muzyki i dlatego często starają się o wywołanie skandalu, aby o nich nie zapomniano. Nawiasem mówiąc, ostatnia kampania prezydencka wykazała również, iż przydatna może być znajomość historii. Wówczas wspomniani wyżej „fachowcy” wiedzieliby, że część niechęci spada na osobę przynosząca złą wiadomość. Wszak w starożytnej Persji zabijano posłańca, który przynosił złą wiadomość.

Przekonywujące sformułowania

Przyznać wszakże należy, że nasi politycy posiedli umiejętność wykorzystywania ogólnych sformułowań, które dają się doskonale wykorzystać w celu rozprawienia się z przeciwnikiem. Do tego typu uogólnień – lub raczej naduogólnień - żeby użyć oryginalnego terminu Alfreda Korzybskiego(1962) należy na przykład określenie „prawdziwy Polak, Niemiec lub Amerykanin” tak chętnie używane przez różnej maści nacjonalistów. Problem polega na tym, że niezwykle trudno jest podać właściwą definicję owego prawdziwego Polaka, lecz za to umożliwia ono wskazanie, kto nim nie jest i kogo w konsekwencji powinno wyeliminować ze zdrowej tkanki narodu. Zaś praktyczne następstwa tego typu oddziaływań mieliśmy okazję obserwować w wydaniu faszystowskim i komunistycznym.

Specyficznym rodzajem uogólnienia jest tzw. cliché, czyli frazes umożliwiający połączenie różnych zjawisk przez sprowadzenie ich do wspólnego mianownika. Jest to pozorne pogodzenie sprzeczności posiadające pozory naukowości, do czego w swej istocie sprowadza się dialektyka Hegla. Umożliwia to definiowanie innych zjawisk, lecz samo pozostaje niezdefiniowane. Klasycznym tego przykładem jest wykorzystywanie przez ucznia

Hegla, Marksa, pojęcia produkcji jako podstawy wszelkiej działalności człowieka (por. Stern, 1980). W propagandzie jednak częściej wykorzystuje się slogany, czyli krótkie hasła propagujące określony pogląd lub zasadę. Slogany maja tę zaletę, że dają się łatwo skandować, co wytwarza wśród osób je wykrzykujących silne poczucie więzi grupowej. Takim hasłem było na przykład faszystowskie - „Sieg Heil”, zaś w bliższej nam historii okrzyk „precz z komuną” skandowany przez protestujących robotników.

W wyniku zmiany ustroju owe slogany zmieniły swą treść, lecz ich charakter pozostał ten sam. Nadal też skandowane są przez protestujące grupy. I tak rolnicy z „Samoobrony” wykrzykiwali „Balcerowicz do gnoju, rolnicy do boju”, a robotnicy upadających fabryk „Balcerowicz reformuje i zakłady nam rujnuje”. Zaś najświeższym hasłem, jakie miałem okazję usłyszeć w telewizji był okrzyk „Co za pies wymyślił AWS?”.

Duże znaczenie odgrywa w tych przypadkach właśnie możliwość wspólnego wykrzykiwania danego sloganu, gdyż wytwarza to poczucie jedności. Poczucie takie stwarza również wspólny śpiew lub modlitwa (por. też Kaczmarek, 2001). Wszak wyraz komunikacja pochodzi od łacińskiego „communico” , co oznacza właśnie uczynić wspólnym, połączyć. Tłumaczy to także atrakcyjność dyskotek, gdyż jednoczesne oddziaływanie na zmysły rytmu, muzyki i światła daje przynajmniej krótkotrwale poczucie jedności grupowej. Podobne odczucia budzi wśród kibiców piłki nożnej wspólne skandowanie haseł popierających własną drużynę oraz odsądzających od czci i wiary przedstawicieli drużyny przeciwnej.

W związku z powyższym Reboul (1980) wyróżnia następujące funkcje sloganu:

1. wytwarzanie więzi (patrz wyżej)
2. ściąganie uwagi (na przykład nagłówek)
3. podsumowywanie (na przykład napis „Żyj jak kapitalista!” umieszczony pod wizerunkiem karty kredytowej)
4. nakłanianie (np. hasło „Wróg czuwa”, które skłaniało do zachowania „proletariackiej czujności”, lub też niewinne z pozoru pytanie „Czy trzeba umierać za Gdańsk?” , które skłoniło Francuzów do powstrzymania się od interwencji zbrojnej po napaści Niemiec hitlerowskich na Polskę)

O skuteczności danego sloganu stanowi jednak i to, czy nie stwarza on możliwości zastosowania repliki. Na przykład skuteczność hasła „wolny świat” została skutecznie ograniczona przez propagandzistów radzieckich dzięki umieszczeniu wyrazu wolny w cudzysłowie. Jednakże i w tym przypadku braki wiedzy historycznej uniemożliwiły im

osłabienie oddziaływania sloganu „żelazna kurtyna”, które - jak pamiętamy - miało silny wydźwięk antykomunistyczny. Zazwyczaj przypisuje się autorstwo tego hasła Churchillowi, podczas gdy tak naprawdę wprowadził je Goebels po wybuchu wojny niemiecko-radzieckiej.

Skuteczność sloganu zależy jednak nie tylko od jego struktury i treści, lecz przede wszystkim od związanych z nim skojarzeń. Za przykład służyć może hasło „De Gaulle na szubienicę”. Jak słusznie zauważa Olivier Reboul (1980), przekonać ono mogło jedynie tych, którzy je skandowali. O wiele skuteczniejszy okazał się wszak slogan „De Gaulle do muzeum” dzięki zawartemu w nim przesłaniu, iż historyczne zasługi owego polityka, nie stanowią wystarczającej rękojmi jego przydatności w obecnej sytuacji społecznej. O sile tego typu przesłanek przekonał się również jakże zasłużony dla naszego kraju Lech Wałęsa. Wyborcę bowiem interesuje przede wszystkim to, co przyniesie mu przyszłość.

Skuteczność propagandy socjalistycznej

Natrętna propaganda stosowana w czasach PRL-u wywoływała powszechną irytację, gdyż wyraźnie kłóciła się z otaczającą rzeczywistością. Trudno było uwierzyć w „powszechny wzrost dobrobytu obywateli’ w obliczu pustych półek w sklepach i braku dostępności do wielu dóbr. Wszak kupienie lodówki lub samochodu wymagało uzyskania specjalnego talonu, nawet jeśli ktoś dysponował gotówką. Z czasem talony takie pojawiły się także na benzynę, a następnie na tak podstawowe produkty spożywcze, jak mięso, cukier czy mąka. Propaganda ta okazała się jednak znacznie skuteczniejsza niż to można było wówczas przypuszczać. Być może na skutek wielokrotnego powtarzania określonych sformułowań. Wszak obecnie zarówno zwolennicy, jak i przeciwnicy, powszechnego uwłaszczenia odwoływali się do poczucia „sprawiedliwości społecznej” podstawowego pojęcia „naukowego socjalizmu”.

Inne socjalistyczne zasady, które głęboko zapadły w umysły naszych współobywateli to przekonanie o potrzebie jednomyślności, bezpłatności nauczania oraz opiekuńczej roli państwa. Silne jest też przekonanie o niemieckim zagrożeniu. Stąd wielu „prawicowych” posłów groziło nam niedawno możliwością przejęcia przez Niemców gospodarstw na Ziemiach Zachodnich w przypadku odrzucenia przez sejm ustawy uwłaszczeniowej. Przywodzi to na myśl dawne gomułkowskie hasła „Odra-Nysa granicą pokoju. Na przekór rewizjonistom” oraz „Niech żyje jedność narodu” czy nieco wcześniejsze „Przez naukę do socjalizmu”, które wspierało naród w walce analfabetyzmem. Wielu naszym rodakom pozostała też tendencja do ciągłego walczenia o określoną sprawę, co także stanowi odzwierciedlenie socjalistycznej retoryki. Wszak nawet traktory nazywano wówczas „czołgami pokoju”.

Do nośności owych haseł przyczyniało się również to, że często nadawano im charakter ludowych porzekadeł. Owe anonimowe stwierdzenia brzmią bardzo przekonywująco, gdyż unika się w ten sposób wątpliwości związanych z wiarygodnością nadawcy. A to przykłady tego typu komunikatów propagandowych:

W odpowiedzi na atomy budujemy nowe domy

Regan knur, nie chce karmić naszych kur

Nie straszne nam ryki „Głosu Ameryki"

Warto też przypomnieć, że przeciwnicy wprowadzanego ustroju stosowali już wcześniej tego rodzaju taktykę. Świadczy o tym chociażby znany dwuwiersz: „Co to za szkatułka? Wrzucasz Mikołajczyka, wychodzi Gomułka" rozpowszechniany w 1946 roku.

Obecnie również puszczane w obieg są tego typu hasła. Jedno z nich „Nie matura, lecz bliźnięta zrobią z ciebie prezydenta" stanowi swego rodzaju dowcipny komentarz do prezydentury Lecha Wałęsy. Powstało ono zresztą na podstawie znanego powojennego hasła „Nie matura, lecz chęć szczera zrobi z ciebie oficera". Z kolei poziom intelektualny naszych biznesmenów stał się przyczyna jeszcze innej transformacji tej rymowanki: „Nie matura, lecz chęć szczera zrobi z ciebie managera" (por. Magierowa i Kroh, 1995).

Podsumowanie

Dotychczasowe rozważania upoważniają do stwierdzenia, że przekazywane drogą językową przekonania i reguły postępowania odgrywają bardzo istotną rolę w naszym życiu. Przede wszystkim stwarzają silne poczucie więzi grupowej stanowiąc swego rodzaju etykietki odzwierciedlające normy i wartości obowiązujące w danej społeczności. Siła oddziaływania owych etykietek słownych wykorzystywana jest w działalności propagandowej. Przydatne jest zwłaszcza odwoływanie się do istniejących uprzedzeń i nawiązywanie do powszechnych oczekiwań. Szczególną rolę w tym procesie odgrywa manipulacja słowem, która polega na stosowaniu emocjonalnie naładowanych często przeciwstawnych terminów, dodawaniu określeń całkowicie zmieniających sens danego wyrazu lub wręcz używaniu fałszywych nazw.

Szczególnie skuteczne okazują się krótkie hasła, gdyż możliwość ich wspólnego skandowania wytwarza u ludzi je wykrzykujących poczucie jedności grupowej. Siłę oddziaływania językowego ogranicza jednak fakt, że wielu naszych współobywateli nie zna właściwego znaczenia słów powszechnie używanych w mediach. Wskazuje to na konieczność dobierania prostych i obrazowych wyrazów we wszelkich wypowiedziach skierowanych do

ogółu. Podkreślał to już Gustaw Le Bon (1994) jeszcze w XIX wieku, lecz wiele wskazuje na to, że „psychologia tłumu" nie zmieniła się zbytnio od owego czasu. Na marginesie warto dodać, że niezrozumiałe i „naukowe" terminy można jednak z powodzeniem stosować w reklamie. Zwłaszcza gdy chcemy u potencjalnego klienta wywołać wrażenie, iż wartość danego produktu została „naukowo sprawdzona".

Jak już wspominałem, używane przez nas słowa stanowią podstawę do powstawania szeregu stereotypów, które zdecydowanie wpływają na nasz sposób interpretacji otaczającego nas świata, a w konsekwencji także na nasze zachowanie. Bowiem niezbyt fortunnie się złożyło, iż wyraz wolny oznacza w polskim języku również powolny, nieskory do pośpiechu. Stąd wielu naszych rodaków tak właśnie pojmuje prawdziwą wolność. Także cnota kojarzy się obecnie z dziewictwem lub ewentualnie prawością, podczas gdy w innych kulturach oznacza coś więcej. Na przykład w angielskim słowo „virtue" oznacza też, a może przede wszystkim, „zaletę, skuteczność oraz siłę oddziaływania". Nie dziwi więc, że cnotliwy Anglik bywa znacznie bardziej skuteczny od cnotliwego Polaka. Sytuację pogarsza tradycyjne pojmowanie religijności. O ile bowiem purytanizm gloryfikuje pracę i aktywność danej jednostki, o tyle w katolicyzmie za podstawową cnotę uznaje się posłuszeństwo i bierne podporządkowanie się wyrokom nieba. Ponadto nikt z Polaków nie lubi rządu. Być może dlatego, że wyraz ten pierwotnie oznaczał uprząż. Znajduje to odzwierciedlenie w znanym powiedzeniu, iż damy komuś „konia z rzędem".

Na zakończenie warto przypomnieć sobie znaczenie języka w formowaniu stereotypów i postaw. Dla naszych celów utworzymy akronim ułatwiający zapamiętanie jego roli. Otóż język odgrywa rolę w:

1. Wyrażaniu tożsamości (poprzez sposób mówienia)
2. Organizowaniu informacji używanych terminów
3. Stereotypizacji myślenia
4. Kształtowaniu postaw emocjonalnych (wartościowość słów)



Tworzy to skrótowiec WOSK, co ma swe dodatkowe uzasadnienie w fakcie, iż przekazywane nam przez otoczenie językowe wypowiedzi kształtują nas w sposób równie łatwy, jak my formujemu woskowe świece. Szczególnie efektywnym sposobem odziaływania na innych ludzi okazuje się umiejętnosc dobierania odpowiednich słów, zwłaszcza tych o silnym zabarwieniu emocjonalnym. Bardzo skuteczne są również różnego typu slogany, które z łatwościa skierowują nasza uwagę na dane zjawisko, gdyż są jak wielobarwny PAW:

1. Podsumowują



2. Agitują
3. Wskazują na to, co godne jest zachodu

Nie powinniśmy więc lekceważyć siły oddziaływania słownego, gdyż często zdarza sie, że lekkomyślnie wypowiedziany wyraz może przyniešc dużo szkody. W zwiazku z czym warto przytoczyć jeszcze jedno, tym razem mniej optymistycznie brzmiące greckie przysłowie: ”Język kości nie ma, ale kości łamie”. Pozwala to uświadomić sobie jak niebezpieczną grą mogą być słowne igraszki zarówno stosowane świadomie przez różnej maści manipulatorów jak i nieświadomie przez bliskie nam osoby. W obu jednak przypadkach siła oddziaływania tego rodzaju ”gry” jest ogromna i wpływa na nasze życie.

Indeks ważniejszych terminów

Stereotyp - przekonanie, że określona grupa społeczna charakteryzuje się tymi samymi właściwościami.

Etykietka jezykowa - nazwa nadawana poszczególnym ludziom lub grupom, która prowadzi do formowania i podtrzymywania stereotypów.

Wartościowość wyrazów - reakcje emocjonalne (dodatnie lub ujemne), jakie wywołuje u nas określony wyraz

Naduogólnienie - ogólne sformułowanie, które służy gloryfikacji własnej grupy lub uzasadnieniu określonego pogladu.

Cliché - frazes umożliwiający połączenie różnych zjawisk przez sprowadzenie ich do wspólnego mianownika.

Slogan - krótkie hasła propagujące określony pogląd lub zasadę.

AUTOTEST XV

1. Wiara w siłę etykietek językowych odzwierciedla się w:
   a) nazwach instytucji państwowych
   b) nazwiskach
   c) nazwach sklepów
2. Odpowiednio dobrane określenia wpływają na:

a) intelekt
b) emocje
c) spostrzeganie

3. Slogan jest skuteczny dzięki:
   a) kunsztownej formie językowej
   b) możliwości zastosowania repliki
   c) możliwości wspólnego skandowania
4. Uogólnienia umożliwiają:
   a) tworzenie cliché
   b) podtrzymywaniu stereotypów
   c) wyrażanie tożsamości
5. Sposób mówienia umożliwia:
   a) sprawniejsze myslenie
   b) analizę otaczajacej rzeczywistości
   c) utrzymywanie więzi grupowej

Rozdział VI

Każdy osioł lubi słuchać swego ryku

angielskie

MÓWIĆ SOBIE A MUZOM

Błędy popełniane prze mówiącego, oddziaływanie na poczucie własnej wartości, reguły

skutecznego komunikowania się

Nie bez przyczyny używamy dwu odrębnych terminów: mówienie i porozumiewanie się dla określenia tych dwu odmiennych czynności. Bowiem to, że ktoś mówi, nie oznacza bynajmniej, iż pragnie się porozumieć z drugą osobą. Bywają ludzie, którzy mówią w zasadzie do siebie i nie oczekują reakcji od drugiej osoby. Gdy spotykam jednego z moich znajomych, mówi on na przykład: *To co, gramy dzisiaj mecz? Ciekawe kto wygra* i biegnie dalej nie czekając na odpowiedź. Kiedy indziej stwierdza: *Oj, dzisiaj kiepska pogoda. Źle się czujemy*, a ponieważ pogoda rzeczywiście jest nieszczególna trudno uznać, że przekazuje on nam określoną informację. Powyższe wypowiedzi stanowią przykład ignorowania odbiorcy. Nie dziwi więc, że wiele osób uznaje go za niepoważnego lub wręcz denerwującego. Przyczyną tego stanu rzeczy jest jego brak rzeczywistego zainteresowania ewentualną odpowiedzią, co powoduje, że rozmówca czuje się lekceważony, mimo tego że ów znajomy przekazuje pozajęzykowe oznaki sympatii w postaci uśmiechu i serdecznego uścisku dłoni.

Podobny charakter mają wypowiedzi osób, które wygłaszają długie tyrady po to tylko, by usłyszeć swój głos. Charakterystyczne jest, że w ich wypowiedziach występuje zdecydowana przewaga zaimka Ja we wszelkich jego odmianach: *Ja uważam, Moim zdaniem, Jak słyszałem*, itd. W rezultacie nikt ich nie słucha i wszyscy są wyraźnie znudzeni, co wcale nie psuje tym osobom dobrego samopoczucia. Sonya Hamlin (1997) w publikacji „Jak mówić, żeby nas słuchali" wymienia następujące błędy popełniane najczęściej przez mówiących:

1. Powtarzanie gotowych sądów

Jest to bardzo powszechne zjawisko, gdyż bezkrytyczne przyjmowanie obiegowych opinii zwalnia daną osobę od myślenia. Dzięki temu świat wydaje się mniej skomplikowany i na wiele problemów znajdujemy gotowe proste odpowiedzi. Nie warto przecież zbytnio się wysilać, jeżeli i tak „Wszystkim rządzą żydzi i masoni", a ponadto wszyscy wiedza, że „Nie można się wzbogacić uczciwą drogą".

Przyczynia się to do poprawy samopoczucia niezamożnej przecież większości, gdyż niejako zwalnia z obowiązku starania się o poprawę losu. Można z powodzeniem czas ten spędzić na miłej pogawędce, a dobry nastrój wzmocnić „odrobiną" alkoholu. Dodatkowym walorem tego typu postawy jest to, że jest się dobrze odbieranym przez innych, którzy żywią podobne przekonania. Jeżeli nawet trafi się jakiś odmieniec, który twierdzi inaczej, można go łatwo zakrzyczeć. Postawa ta uniemożliwia jednak rzeczywiste nawiązanie kontaktu z drugim człowiekiem, a jednostronne wypowiadanie się trudno uznać za rozmowę.

2. Uogólnianie

Stanowi to następny czynnik poważnie utrudniający porozumiewanie się. Szczególnie niebezpieczne pod tym względem są słowa: zawsze, ciągle i nigdy. Nie ma bowiem nic bardziej denerwującego dla każdego z nas, gdy ktoś pyta*: Dlaczego ciągle wchodzisz w brudnych butach do pokoju*? Owszem zdarza nam się od czasu do czasu, ale przecież nie ustawicznie. Bywa również, że w reakcji na nasze „niewielkie" przecież spóźnienie słyszymy: *Zawsze musisz się spóźniać.* Równie irytujące jest stwierdzenie: *Zawsze zapominasz zamknąć drzwi,* gdy zdarzy nam się to niedopatrzenie. Zaś za krzyczącą niesprawiedliwość uznajemy wypominanie nam, że *Nigdy nie zrobiliśmy czegoś pożytecznego.*

Jest jeszcze jeden negatywny aspekt tego typu wypowiedzi. Formułując tego typu zarzuty nie zdajemy sobie zazwyczaj sprawy, że tak naprawdę wywołujemy u swoich partnerów owe niepożądane reakcje.

3. Zwierzanie się z problemów

Wszyscy znamy uczucie znużenia i irytacji, jakie budzą w nas osoby, które przy okazji każdego spotkania prezentują nam historię całego życia lub zwierzają się ze swych problemów. Pomocne może się okazać w tych przypadkach stwierdzenie: *To twój problem* Wówczas osoba taka na pewno się obrazi i stwierdzi: *Jeżeli będziesz tak mówić, to już więcej Ci nic nie powiem*. W większości przypadków tego typu stwierdzenie przyjmujemy z prawdziwa ulgą. Chyba, że zależy nam na utrzymywaniu ścisłych kontaktów z tą osobą.

4. Moralizowanie

Jest to szczególnie perfidna forma manipulacji słownej, gdyż odwoływanie się do wyższych wartości uniemożliwia jakiekolwiek porozumienie się. Trudno wszak podważać normy moralne czy też przykazania religijne. Chyba, że ktoś świadomie chce zaszokować swego rozmówcę. Dlatego na ogół poddajemy się presji twierdzeń, że *Każdy porządny człowiek, każdy Polak i patriota,* itp. Trudno nam też przyznać się do niewiedzy na dany temat, gdy słyszymy, że *Każdy średnio inteligentny człowiek dobrze o tym wie*.

5. Nieuwzględnianie odczuć innych

Pamiętamy również uczucie irytacji, jakie odczuwamy, gdy nasz rozmówca nie bierze pod uwagę naszych odczuć związanych z zaistniałymi problemami. Może to być szef, który nie daje dojść do głosu. Wystarczy przypomnieć sobie następującą rozmowę:

Szef: *Znowu się pani spóźniła.*

Podwładna: *Uciekł mi autobus*

Szef: *Innym jakoś nie ucieka.*

Podwładna: *Z mojego osiedla autobusy jeżdżą b. rzadko*.

Szef: *Nie ciekawi mnie Pani tłumaczenie. Jeżeli jeszcze raz się Pani spóźni potracę Pani z pensji.*

Zazwyczaj reakcją na tego typu „rozmowę" jest odczucie wściekłości, a podwładna wcale nie czuje się zobowiązana do punktualności. Dlatego znacznie lepiej jest ustalić prawdziwą przyczynę zaniedbania. Czasem zaś wystarczy ukazanie, że rozmówca tez boryka się z podobnym problemem. Jedna z moich studentek stwierdziła, że zawsze spóźniała się na ranne zajęcia tłumacząc się właśnie "uciekającym autobusem". Pewnego razu jednak wykładowca spokojnie odpowiedział: *Ja także dojeżdżam tym autobusem*. Poczuła się wówczas tak zawstydzona, że od tego czasu nigdy nie spóźniła się na zajęcia tego wykładowcy.

6. Pomniejszanie problemu

Podobny charakter i równie małą skuteczność ma pomniejszanie zaistniałych problemów. Zazwyczaj robimy to w dobrej wierze pragnąc przekonać skarżącego się nieszczęśnika, ze jego strata nie jest aż tak wielka, by popadać w skrajną rozpacz. Odzwierciedlają to typowe reakcje rodziców dziecka, które płacze z powodu straty ulubionego zwierzątka, na przykład chomika lub rybki:

Dziecko stwierdza z płaczem: *Mój Gucio umarł..*

Na to rodzic mówi: *Nie przejmuj się kochanie.*

Oczywiście dziecko płacze dalej.

Wówczas rodzic próbuje go uspokoić mówiąc: *Nie płacz, to tylko rybka.*

W reakcji na te słowa dziecko zaczyna jeszcze głośniej płakać.

Rodzic stwierdza więc: *Przestań. Kupię ci nową rybkę*

Dziecko krzyczy: N*ie chcę innej*!

Wówczas zdenerwowany rodzic stwierdza: "Jesteś naprawdę okropna". A gdy i to nie pomaga przechodzi do wymierzenia kary cielesnej.

Wybrałem przykład z rybką z jeszcze jednego powodu. Otóż "troskliwi" rodzice rzeczywiście często kupują swym pociechom nowe "zabawki", gdy te padają z braku odpowiednich warunków hodowli. Właściciel sklepu zoologicznego opowiadał mi z przerażeniem o jakże częstych wizytach pewnej rodziny mających na celu zakup nowej rybki, którą umieszczano w plastikowej torbie. Gdy sprzedawca zaproponował kupno akwarium mamusia odpowiedziała: "Po co, najwyżej kupi się nową rybę". Tego typu postawy mają bardzo poważne następstwa, gdyż wyrabiają u młodych ludzi lekceważący stosunek wobec cudzego życia. Wszak i człowieka także można łatwo wymienić.

Podobnym zdenerwowaniem na umniejszanie zaistniałej straty reagują również ludzie dorośli. Może to być na przykład kradzież radia samochodowego lub też oblany egzamin. Mówimy wówczas często: *Lepiej, ze to radio, a nie samochód* lub *Nie przejmuj się. Zdasz następnym razem*, co jedynie wywołuje irytację u danego nieszczęśnika. Dlatego należy raczej dać do zrozumienia naszemu rozmówcy, że w pełni rozumiemy ogrom poniesionej przez niego straty i związanego z tym cierpienia. Bardzo pomocne może być na przykład wspólne ponarzekanie na wyjątkową bezduszność „niesprawiedliwego” egzaminatora.

7. Dawanie „dobrych” rad

Pamiętamy wszyscy, jak wielką irytację budziły w nas porady dawane nam przez rodziców. Odbieraliśmy je bowiem jako nieustanne pouczanie nas i wtrącanie się w nasze osobiste przecież sprawy. Tym bardziej że wiązało się to z wytykaniem nam naszych wad. Dotyczyło to zwłaszcza wypowiedzi typu:

Powinieneś więcej uwagi poświęcać nauce.

Musisz iść do fryzjera, bo zarosłeś jak małpa.

Jakże naturalną reakcję na tego rodzaju uwagi odzwierciedla popularne powiedzenie: *Musi to na Rusi, a w Polsce jak kto chce*. Dlatego lepiej jest bezpośrednio dać drugiej osobie do zrozumienia, dlaczego uważamy, że powinna na przykład przyłożyć się do nauki. Wszak dużo lepiej brzmi stwierdzenie: *Martwię się, że nie zdasz egzaminu, gdyż wymaga to dużo nauki.* Przy czym pośrednio dajemy zainteresowanemu do zrozumienia, że winien zabrać się do pracy, nie zmuszając go jednak do tego.

8. Zabranianie

Równie mało skuteczne jak dawanie dobrych rad okazuje się bezpośrednie zabranianie komuś czegokolwiek. Zazwyczaj reaguje on agresją wynikająca z poczucia ograniczania jego wolności. Warto przypomnieć sobie własne reakcje na tego typu działania naszych rodziców. Z reguły myśleliśmy sobie: *Gadaj sobie, gadaj. I tak i tak Cię nie słucham.*

W związku z powyższym wskazane jest i w tym przypadku wyrażanie raczej własnych odczuć. Na przykład zamiast mówić: *Nie wolno ci wracać później niż o dziesiątej* lepiej powiedzieć: *Bardzo się denerwuję, kiedy nie wracasz tak późno*. Pozwala to drugiej osobie zrozumieć przyczynę stawianych jej ograniczeń. Większe jest też prawdopodobieństwo, że weźmie sobie do serca nasze porady.

9. Obwinianie

Ulubioną rozrywką wielu ludzi współpracujących z sobą jest wzajemne obwinianie się. Wszak złożenie winy za zaistniałe niepowodzenia na drugą osobę znacznie poprawia nasze

samopoczucie. Ktoś nawet powiedział, że mężczyzna żeni się po to, aby jego błędy miały twarz. Tego typu sytuacje odzwierciedla następująca scenka:

Mąż: *Czy mam wziąć parasol?*

Żona: *Nie, chyba nie będzie padać.*

Jeżeli akurat spadł deszcz, mąż ma okazję wypomnieć połowicy, jak źle mu doradziła. Dlatego następnym razem, żona odpowiada, aby jednak na wszelki wypadek wziął parasol. Ponieważ jednak nie padało, mąż ma znowu okazje, aby ponarzekać: *Ale mi doradziłaś. Onosiłem się z tym parasolem jak głupi.*

Z reguły też nasze pełne wyrzutu stwierdzenia budzą sprzeciw partnera i prowokują go wręcz do tego, aby robić właśnie to, o co się go obwinia. Między innymi dlatego osoby uzależnione nie słuchają zaleceń lekarzy. Zwłaszcza gdy przybierają one następującą formę: *Przecież mówiłem Panu, że nie należy pić alkoholu* lub *Czy nie wie Pan , że palenie jest szkodliwe.*

Stąd jeżeli zwierzchnikowi naprawdę zależy na zdopingowaniu powinien unikać kategorycznych stwierdzeń w rodzaju: *Przecież mówiłem, że należy najpierw skończyć to sprawozdanie.* Lepszy efekt uzyska, jeżeli spokojnie powie: *Na tym sprawozdaniu bardziej mi zależy. To drugie może poczekać.*

Inną odmianą obwiniania, szczególnie dokuczliwą dla zainteresowanego jest branie na dywanik. Jest to szczególnie perfidny sposób poprawiania poczucia własnej wartości przez przełożonych. Okazję taka stwarza na przykład obecna ustawa o szkolnictwie wyższym, która nakłada na adiunktów konieczność złożenia rozprawy habilitacyjnej. W związku z powyższym "zaniepokojeni" przełożeni wzywają delikwenta i przypominają mu, że już dawno powinien napisać habilitację. Oczywiście nie przynosi to żadnych rezultatów poza wyraźnym polepszeniem samopoczucia owych przełożonych. Nawiasem mówiąc udało mi się ostatnio nakłonić jednego z adiunktów do przystąpienia do kolokwium habilitacyjnego, gdy po prostu wspólnie zastanowiliśmy się nad najbardziej mu odpowiadającym rozwiązaniem.

10. Agresywne przekazy

Wyróżnić tu można dwie formy pośrednią i bezpośrednią. Przy czym formy bezpośredniej uzywamy głównien zwracajac się do naszych najbliższych, zwłaszcza dzieci. Są to następujace stwierdzenia:

Ty głupku, znowu nie przygotowałeś lekcji.

Żyjesz jak zwierzę. Twój pokój to prawdziwa nora, itp.

Przy czym "zatroskani" rodzice z reguły nie zdają sobie sprawy, że tak naprawde przekazują

w ten sposób swym pociechom informację, że są nic niewartymi osobnikami pozbawionymi elementarnych umiejętności. W rezultacie u dzieci rodzi się przekonanie, że rzeczywiście jest głupie i niezdarne, nie warto więc nawet próbowac znaleźć wyjścia z ciężkiej także dla niego sytuacji.

W przypadku osób dorosłych opracowaliśmy sobie bardziej wyrafinowane sposoby postępowania. Otóż stosujemy wówczas pośrednie formy przekazu negatywnych ocen, na przykład:

Nigdy nie miałeś zdolności do matematyki.

Zawsze miałeś kłopoty z pamięcią.

Szczególnie perfidną formą jest wyrażenie chęci niesienia pomocy owemu wyjątkowemu nieudacznikowi: *Daj ja to zrobię. Przecież wiesz, że masz dwie lewe ręce*.

Tak naprawdę to najgorszym rozwiązaniem jest zwracanie się do najbliższych o pomoc w opanowywaniu takich umiejętności jak jazda na nartach, prowadzenie samochodu czy obsługa komputera. Jest bowiem zakorzenione w ludzkiej naturze, że czynności, które już opanowaliśmy wydają nam się niezmiernie proste. Dlatego irytuje nas nieporadność początkujących i jesteśmy skłonni odbierać ją jako dowód ich wyjątkowej wręcz tępoty. Lepiej więc pobierać tego rodzaju nauki u wykwalifikowanych instruktorów, których nie dziwi brak wprawy u początkujących. A jeżeli naprawdę chcemy komuś pomóc, powinniśmy raczej zacząć od stwierdzenia: Pozwól, że co pomogę. Ja też na początku miałem trudności.

11. Straszenie

Nastepnym rodzajem mało skutecznego oddzialywania jest straszenie naszych rozmówców następstwami ich braku posłuszeństwa. I znowu w stsunku do dzieci ma ono charakter bezposrednich gróźb. Jak chociażby: *Jeżeli jeszcze raz to zrobisz, dostaniesz lanie*.

W dorosłym życiu są to stwierdzenia w rodzaju. *Obecnośc na zebraniu obowiązkowa*. Ponieważ jednak tego typu straszenie z reguły budzi sprzeciw większośc osób na zebranie po prostu nie przychodzi. Wówczas kierownictwo wywiesza jeszcze groźniej brzmiące ogłoszenie: *Obecnośc na zebraniu bezwzględnie obowiązkowa*.

Oczywiście ludzie z pewnościa przyjdą na zebranie, jeżeli bardzo boją się swego szefa lub ewentualnych następstw swej nieobecności. Wówczas jednak wystarczy polecenie wydane w formie prośby lub życzenia: *Proszę/Życzę sobie, aby wszyscy przyszli na nasze spotkanie*. Inaczej rzecz ujmując, wiele zależy od pozycji mówiącego i odbiorcy. Dlatego należy być bardzo ostrożnym w stosowaniu tego typu środków wobec osób, na które mamy stosunkowo mały wpływ. Może się bowiem zdarzyć, że słuchacz nie ulęknie się naszych

gróźb, jak w przypadku następujacej wymiany zdań:

Mąż: *Jak się będziesz tak grzebać, to pójdę sam.*

Żona: *No to idź. Ja muszę się przygotować.*

Mąż: *Oj, ja tylko tak żartowałem.*

Bywa również, że nadawca wykorzystuje swoją siłę uzyskując przynajmniej bezpośrednie korzyści. Ma to na przykład miejsce w przypadku sprawdzania listy na wykładach, które przecież według wielowiekowej tradycji uniwersyteckiej nie są obowiązkowe. Oczywiście wykładowca zapewnia sobie wówczas frekwencję, lecz wątpię czy wielu jego słuchaczy nie pozostaje obecnych jedynie ciałem na zajęciach, podczas gdy ich myśli błądzą gdzieś daleko. Dużo większa satysfakcję można uzyskać, gdy liczne rzesze studentów przychodzą na wykład z własnej woli, lecz wymaga to wysiłku przemawiania w dostępny i interesujący sposób. Zachodzi też możliwość sprawdzenia, czy student rzeczywiście brał udział w danych zajęciach dzięki odpowiedni skonstruowanym pytaniom egzaminacyjnym.

12. Rozkazywanie

Równie mało skuteczne w oddziaływaniu na naszych bliźnich są wszelkiego rodzaju rozkazy i bezpośrednie polecenia. Dlatego lepiej nadać im formę prośby lub omówienia. Zamiast mówić:

Wyjdź natychmiast z psem, bo się zsika.

Lepiej jest wyrazić troskę dotyczącą stanu naszego pupila:

Biedny piesek, najwyraźniej musi iść na dwór.

Również ostra reprymenda zwierzchnika wyrażona słowami: *Jeszcze nie skończyła Pani tego referatu. Proszę natychmiast zabrać się do roboty*. Budzi raczej strach oraz wewnętrzny sprzeciw. W rezultacie pracownica taka będzie wykonywała tylko te zajęcia, które jej się poleci i to jedynie wówczas, gdy wie, że zachodzi możliwość jej kontrolowania.

Ostatnio miałem też możliwość zaobserwowania jaskrawego przykładu mało skutecznego rozkazywania połączonego ze straszeniem. Otóż w trakcie spaceru po osiedlu usłyszalem wielokrotnie powtarzane polecenie: *Włóż czapkę, jest bardzo zimno*! I po chwili: *Jeżeli nie włożysz czapki, to więcej cię nie odprowadzę.* Wykrzykiwała je babcia, a idący obok wnuczek miał minę, która wyrażała gniew i zawstydzenie zaistniałą sytuacją. Przyznaję, że w pierszej chwili byłem nieco zaszokowany, gdyż wnuczek miał na głowie czapkę z daszkiem. Później jednak stwierdziłem, że babcia trzyma w ręku wełnianą czapkę z pomponem, co pozwoliło mi domyślić się, iż chodziło w tym przypadku o cieplelsze nakrycie głowy.

Powyższa scenka ukazuje też przykład niedopowiedzenia, jakże typowego dla naszych

codziennych konwersacji. Wszak tak naprawdę babcia przekazywała informację: *Włóż cieplejszą czapkę, gdyż ta jest za lekka i możesz się przeziębić.* Stanowi to potwierdzenie wcześniej sfromułowanego założenia, że kontekst odgrywa najistotniejsza rolę w zrozumieniu przekazywanych nam wypowiedzi.

13. Ironia

Szczególnie destrukcyjnie działają na naszych rozmóców sarkastyczne wypowiedzi, które pozwalają im uświadomić sobie, że drwimy z nich samych lub też z podejmowanych przez nich działań.

Przodują w tym rodzice:

Znowu zapomniałeś kluczy. Wspaniale! Jesteś naprawdę genialny.

Nasi przełożeni:

O, widzę, że zgłasza się Pan X. Na pewno powie coś ciekawego. Przecież zawsze ma świetne pomysły.

I partnerzy:

Ale się ubrałaś. Na pewno wzbudzisz ogólny zachwyt.

Skutki tego typu "dowcipnych" wypowiedzi są wręcz opłakane, gdyż wytwarzają u poddanych tym praktykom nieszczęśników przekonanie o ich małej watości. Zniechęca ich to skutecznie do podejmowania wszelkich działań zmierzających do poprawy swego zachowania. Mówią sobie: *Po co mam się starać, jeżeli i tak spotka mnie niepowodzenie?* Destruktywność wpomnianych wyżej sarkastycznych wypowiedzi wynika z faktu, że padają one z ust osób, z których zdaniem liczą się ich słuchacze. Owe osoby znaczące nie zdają sobie więc sprawy, że tak naprawdę prowokują swych rozmówców do niepożądanych reakcji.

Dlatego zamiast silić się na niepotrzebne złośliwości lepiej jest powiedzieć dziecku czy partnerowi, który i tak jest zmartwiony zaistniałą sytuacją: *To rzeczywiście problem. Zastanówmy się, jak go rozwiązać.* Nakłaniamy go w ten sposób do podejmowania wysiłków zmierzających do naprawy popełnionego błędu, co pozwoli mu usprawnić działanie. Umiejętność ta jest tym ważniejsza, że przecież wszyscy popełniamy błędy, nie zawsze niestety potrafimy się do nich przyznać. Nie zawsze też przejawiamy skłonnosć do naprawienia zaistniałej sytuacji. Wszyscy również znamy uczucie niezmiernej irytacji, jaką budzi w nas "nieomylny" przełożony.

14. Prowokowanie

Jest to rodzaj samo-spełniającej się przepowiedni. Zazwyczaj ktoś komu mówimy, że *Pewnie jak zwykle się spóźni*, nie będzie się nadmiernie spieszył, aby pokazać, że nie przejmuje się

naszymi słowami. W rezultacie rzeczywiście spóźni się na spotkanie. W tego rodzaju przepowiedniach, wywołujących niepożądane zachowania, przodują rodzice, którzy potem zachodzą w głowę, skąd to się wzięło u ich dziecka.

15. Używanie porównań

Następnym rodzajem wypowiedzi, których powinno się unikać są porównania. Oczywiście mam na myśli porównania, w których wypadamy mniej korzystnie od naszych znajomych. Jeżeli porównanie takie jest dla nas korzystne, mile łechce nasze serce, a osobę je wypowiadającą uznajemy za niezmiernie sympatyczną. Niestety w większości przypadków nasi najbliżsi używają właśnie owych mało korzystnych porównań. Często słyszymy, stwierdzenia w rodzaju:

Twoja siostra w tym wieku skończyła studia.

Kowalski zarabia dużo więcej od ciebie, chociaż nie ma magisterium.

Oczywiste jest, że budzi to w słuchaczu niechęć do osób, z którymi jest porównywany. A ponadto poczucie krzywdy, co z pewnością nie przyczynia się do osiągnięcia jakiegokolwiek porozumienia między rozmówcami.

16. Postawa męczeńska

Przejawiana jest szczególnie często przez kobiety, co odzwierciedlają następujące stwierdzenia:

Czy musicie tak krzyczeć. Boli mnie głowa.

Wszystko na mojej głowie. Nie mam zupełnie czasu dla siebie.

Wbrew oczekiwaniom osoby je wypowiadającej, reakcje domowników są zawsze negatywne. Takie ustawiczne narzekanie wywołuje u słuchających poczucie winny. A ponieważ źle czujemy się z tego typu odczuciami powoduje to odrzucenie nadawcy. Partner „męczennicy” mówi sobie, „kto tam jej dogodzi”, co pozwala mu znacznie poprawić swoje samopoczucie. Nic bowiem nie działa na nas bardziej destruktywnie od czynników powodujących obniżenie poczucia własnej wartości. Wiedzą o tym doskonale różnej maści manipulatorzy, którzy z reguły odwołują się właśnie do tego poczucia (self-esteem). Przy czym pożądane przez nich reakcje można uzyskać w dwojaki sposób.

Pierwszy polega na podważeniu dobrego mniemania o sobie danej osoby. Wystarczy wymienić jakże powszechne wśród młodych ludzi stwierdzenie: „A co, boisz się?”, które prowokuje zainteresowanego do podejmowania szeregu nierozważnych czynów. Jak chociażby skok na głowę do płytkiej wody, co kończy się jakże często przykuciem do wózka inwalidzkiego na całe życie.

Równie skuteczne jest tzw. „podbijanie bębenka” czyli podnoszenie czyjegoś samopoczucia. Inaczej rzecz ujmując należy dać innej osobie możliwość odczucia własnej „ważności”. Wiele pań wie, że jeżeli wyrażą zachwyt dla męskiej siły danego osobnika, to wówczas „nieszczęsny idiota” z niekłamaną chęcią nosił będzie ich ciężkie walizki. Więcej na ten temat piszę w rozdziale XI.

Powyższe przykłady ukazują, że nie wystarczy mówić, aby trafić do słuchacza z przekazywanymi treściami. Bardzo ważne jest uwzględnianie potrzeb, wiedzy czy nastroju słuchacza, gdyż – jak już wskazywałem – pełny akt mowy wymaga udziału przynajmniej dwóch osób: mówiącego i słuchacza. Dlatego warto przytoczyć zasady dobrej komunikacji podane przez Zbigniewa. Nęckiego w książce *Negocjacje w biznesie* (1995):

A. Poznaj samego siebie
B. Zwróć uwagę na drobiazgi
C. Uwzględniaj chwiejność uwagi rozmówcy
D. Nie formuj przedwczesnych ocen
E. Nie bój przyznać się do błędu
F. Zwracaj uwagę na sens, a nie formę wypowiedzi
G. Licz się z uczuciami drugiej strony
H. Nie lekceważ żadnego pytania
I. Pamiętaj, że różnica zdań może być korzystna
J. Uwzględnij punkt widzenia rozmówcy
K. Łagodnie wyrażaj niezgodę
L. Unikaj udzielania rad
M. Obserwuj pozajęzykowe zachowania rozmówcy
N. Mów jasno i krótko (niekoniecznie jednak nerwowo - jak to pisze Nęcki - gdyż zbytnia nerwowość rodzi podejrzenia dotyczące naszej prawdomówności)
M. Okazuj szacunek partnerowi

Powyższe uwagi mają dość ogólny charakter i w większym stopniu dotyczą zasad zjednywania sobie sympatii niż efektywnego komunikowania się. Chociaż sympatia, jaką darzymy rozmówcę, ma duże znaczenie dla sprawnego przebiegu porozumiewania, nie jest to jednak warunek wystarczający. Konieczna jest chęć nawiązania rzeczywistej rozmowy z naszym partnerem, a to - jak wiemy - wymaga wysiłku z obu stron. Przede wszystkim zaś uważnego słuchania.

Podsumowanie

Na zakończenie przypomnijmy sobie najczęściej występujące błędy, jakie popełniamy porozumiewając się z innymi. Należą do nich:

1. powtarzanie gotowych sądów
2. uogólnianie
3. zwierzanie się z problemów
4. moralizowanie
5. nieuwzględnianie odczuć innych
6. pomniejszanie problemu,
7. dawanie „dobrych" rad
8. zabranianie
9. obwinianie
10. agresywne przekazy
11. straszenie
12. rozkazywanie
13. ironia
14. prowokowanie
15. używanie porównań
16. postawa męczeńska

Zwracałem też uwagę, że tak zwane reguły dobrej konwersacji podawane przez poszczególnych autorów mają bardzo ogólny charakter. Dlatego poniżej podaję kilka zasad, które powinny pomóc czytelnikowi usprawnić porozumiewanie się z innymi ludźmi:

1. Ważne jest przede wszystkim miejsce prowadzenia rozmowy. Nie powinna więc ona odbywać się w zbyt hałaśliwym otoczeniu. Trudno też oczekiwać szczerej wymiany myśli w sytuacji, gdy ktoś może naszą rozmowę podsłuchiwać. Ponadto rozmowa przebiega sprawniej, jeżeli jest prowadzona na neutralnym terenie. Stąd tak częste umawianie się w kawiarni lub restauracji, tym bardziej że spożywanie posiłku zwykle wpływa na poprawę naszego nastroju. Z kolei z osobą, która stoi niżej w hierarchii społecznej, lepiej jest rozmawiać na jej terenie niż zapraszać ją do swego gabinetu. Nawet prośba zwierzchnika poprzedzona zaproszeniem do gabinetu jest w początkowej fazie interpretowana jako „branie na dywanik".
2. Należy unikać pytań bezpośrednio dotyczących osobistych spraw naszego

rozmówcy. Lepiej jest zadać pytanie bardziej ogólne, np. „Proszę opowiedzieć mi o swej rodzinie, pracy czy zainteresowaniach". Lepiej jest też rozwinąć dane pytanie, lub zmienić jego treść. Zwłaszcza gdy rozmówca nie podejmuje tematu. Ludzie zazwyczaj zaczynają sami mówić na tematy, które ich naprawdę interesują. Poza tym na bezpośrednie pytanie „Czy interesuje się Pan muzyką?" uzyskać możemy odpowiedź negatywną, co skutecznie utrudnia dalsze prowadzenie rozmowy. Z kolei pytania zbyt szczegółowe mogą skutecznie zniechęcić naszego rozmówcę, gdyż uzna on nas za zbyt wścibską osobę.

3. Nie należy również poruszać się kilku spraw naraz, lepiej skupić się na w danej chwili najważniejszej. Dotyczy to zwłaszcza jakże silnej skłonności do odgrzebywania dawnych przewinień rozmówcy. Zdarza się na przykład, że planując wspólny wyjazd stwierdzamy w pewnej chwili „A pamiętasz jak przez ciebie uciekł nam autobus?" Przypomnienie tego zdarzenia na pewno nie zachęci naszego interlokutora do wyjazdu, może zaś stanowić wstęp do kłótni.
4. Nie powinniśmy też narzucać rozmówcy tematu rozmowy, gdyż to, co jest interesujące dla nas, może okazać się niezmiernie nudne dla kogoś innego. Może się ponadto okazać, że rozmówca ukaże nam naprawdę interesujące strony sprawy, którą dotychczas uznawaliśmy za niezmiernie nudną.

Inaczej rzecz ujmując powinniśmy stworzyć swego rodzaju MOST między nami i naszym rozmówcą. A oznacza to, że musimy uwzględnić:

Miejsce rozmowy,
Otworzyć się na problemy
i zainteresowania rozmówcy,
Skupić się na jednej najistotniejszej sprawie,
ponadto pozwolić rozmówcy wybrać
Temat rozmowy



Główna zaś zasada, o której zawsze powinniśmy pamiętać brzmi - przede wszystkim nie nudzić! Już Petroniusz napisał w swym słynnym liście do Nerona: „Pal, morduj, tylko nie nudź". Oczywiście nie zamierzam zachęcać czytelnika do pełnego korzystania z rad Petroniusza. Wystarczy, że czynił to Neron z opłakanymi dla Rzymu skutkami. Warto jednak przypomnieć sobie długie, przeładowane cyframi, przemówienia pierwszych sekretarzy PZPR, by w pełni docenić znaczenie powyższej zasady. Oznacza to między innymi, że dużo

ważniejsza jest naturalność niż silenie się na "uczone wywody". Zbyt często spotykamy się bowiem z grą w mówienie sobie a muzom.

Warto jednocześnie podkreślić, że istotne jest przy tym zarówno to, jak mówimy (na co od wieków zwracali uwagę nauczyciele retoryki), lecz także – a może przede wszystkim – co mamy do powiedzenia. Bardzo pouczający pod tym względem jest przypadek pewnego posła, którego wybrano wicemarszałkiem sejmu z uwagi na to, że był przewodniczącym licznie tam reprezentowanej partii. Prawdą jest, że jego wygląd bardzo się zmienił, co podkreślali nasi rodzimi specjaliści od „kształtowania wizerunku”. Niestety sposób jego wypowiadania się, a przede wszystkim treść jego wypowiedzi, spowodowały szybką utratę owego reprezentacyjnego stanowiska. Warto przy tym podkreślić, że posłowie odmiennych opcji wykazali wówczas wyjątkową jednomyślność.

Indeks ważniejszych terminów

Mówienie	- budowanie wypowiedzi, wypowiadanie się, przy czym wypowiedź ta nie musi być odbierana przez słuchacza. Inaczej komunikowanie.
Porozumiewanie się	- wymiana informacji między nadawcą i odbiorcą, przy czym warunkiem koniecznym jest to, że obydwaj rozumieją swe wypowiedzi. Inaczej komunikowanie się.
Przekazy pośrednie	- stwierdzenia, których prawdziwy sens wyrażają nie tyle słowa, co wcześniejsze doświadczenia i obecne stosunki łączące rozmówców.
Poczucie własnej wartości	- samoocena dokonywana przez dana osobę. Może być wysoka lub niska w zależności od wychowania i życiowych doświadczeń.

AUTOTEST VI

1. W rozmowie najważniejszy jest:

a) nadawca

b) odbiorca

c) nadawca i odbiorca

2. Powtarzanie gotowych sądów wynika z:

a) presji otoczenia

b) lenistwa intelektualnego

c) chęci imponowania innym

3. Gdy chcemy kogoś pocieszyć, błędem jest:

a) pomniejszanie problemu

b) wyrażanie zrozumienia

c) narzekanie na "sprawcę nieszczęścia"

4. Dobry rozmówca:

a) mówi krótko i nerwowo

b) okazuje szacunek partnerowi

c) używa wyszukanych sformułowań

5. Najbardziej skuteczne są:

a) Pytania zadawane wprost

b) Pytania otwarte

c) Pytania bardzo szczegółowe

Rozdział VII

Mówić, to siać; słuchać, to zbierać

tureckie

GŁUCHY TELEFON

Słuch fonematyczny, segmentacja wypowiedzi, modele głosek i wyrazów, reguły percepcji, selektywność odbioru, umiejętność mówienia a znajomość reguł językowych, interpretacja słyszanych treści

Większość podręczników dotyczących komunikacji interpersonalnej koncentruje się na mówieniu. Ich autorzy zdają się zapominać, że dla sprawnego przebiegu tego procesu konieczne jest opanowanie umiejętności słuchania. Niestety zdecydowanej większości z nas nie można uznać za dobrych słuchaczy. W literaturze przedmiotu znaleźć można informację, że słuchamy na poziomie 25% naszych możliwości, co oznaczałoby, że błędnie interpretujemy 75% przekazywanych nam informacji. Niezależnie od tego, jak precyzyjne są owe obliczenia, pozostaje faktem, że często udajemy, iż słuchamy mówiącego, podczas gdy nasze myśli krążą wokół istotnych dla nas spraw. Stanowi to swoistą grę z odbiorcą, który przecież pragnie nam przekazać ważne dla niego treści. Z jednej strony chroni to na przed przeciążeniem naszego umysłu zbędnymi informacjami, z drugiej wpływa negatywnie na nasze kontakty z innymi ludźmi.

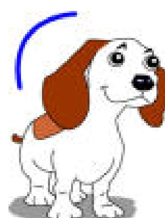
Przede wszystkim zaś tracimy przez to możliwość zdobycia wielu ważnych informacji, co odbija się niekorzystnie na poziomie naszej edukacji. Już w szkole ci, którzy nie słuchają w trakcie lekcji, muszą uzupełniać swą wiedzę z książek lub notatek kolegów. W przeciwnym razie okazują się być słabymi uczniami mimo znacznych często możliwości intelektualnych. Z kolei w tak zwanym dorosłym życiu zły słuchacz to także zły współpracownik, gdyż z reguły błędnie rozumie on polecenia innych osób. Prowadzi to do podejmowania niewłaściwych decyzji, w wyniku czego otoczenie uznaje taką osobę za całkowicie nieodpowiedzialną.

Nie bez znaczenia jest też fakt, że dzięki umiejętności poprawnego słuchania możemy zdobyć wiele informacji bez potrzeby wielokrotnego uciekania się do bardziej złożonego odbioru wiedzy, jakim jest czytanie. Nawiasem mówiąc także czytania musimy się nauczyć, tyle że na ogół zdajemy sobie z tego sprawę, podczas gdy wielu ludzi sądzi, że efektywne słuchanie jest zdolnością nam wrodzoną. Tymczasem nie tylko musimy się nauczyć słuchać innych, lecz przede wszystkim należy ćwiczyć tę umiejętność, podobnie zresztą jak umiejętność biegłego czytania. Mówi się zresztą o wtórnym analfabetyzmie, a przecież wokół nas jest także wielu „dysaudientyków".

Jednym z bardzo ważnych czynników, który paradoksalnie utrudnia prawidłowe słuchanie, jest fakt że w ciągu jednej minuty jesteśmy w stanie odebrać około 400 słów, lecz wymówić potrafimy niewiele ponad sto. Daje to słuchaczowi czas na zajmowanie się sprawami postronnymi, co prowadzi do braku uwagi. Z czasem zaś może przekształcić się w brak nawyku uważnego słuchania, co prowadzi do słuchania wyrywkowego. W następstwie tego interpretujemy intencje mówiącego na podstawie owych niepełnych danych dodając nasze własne uzupełnienia. Zjawisko to określamy mianem nadinterpretacji, czego najlepszym przykładem jest rozchodzenie się plotki. Ilustruje to znany dowcip o kandydacie na dyrektora, którego nie awansowano, ponieważ „był zamieszany w kradzież zegarka". Po bliższym zbadaniu sprawy okazało się, że właśnie jemu ukradziono ów zegarek, lecz awans przeszedł mu koło nosa.

Dodatkowe utrudnienie powoduje złożoność procesu percepcji (spostrzegania) słuchowej, dlatego warto poświęcić więcej uwagi czynnikom, które mają decydujący wpływ na przebieg tej czynności. Są to:

1. Przetwarzanie odbieranych wrażeń
2. Interpretacja słyszanych wypowiedzi
3. Elementarne reguły spostrzegania
4. Słuch fonematyczny



Zapamiętanie tych czynników winien ułatwić czytelnikowi akronim – PIES. Tym bardziej że właśnie psy są wdzięcznymi słuchaczami i to jedynie słuchaczami. Jak to dowcipnie ujął Karel Čapek: „Gdyby psy umiały mówić, byłoby z nimi równie trudno wytrzymać jak z ludźmi".

Słuch fonematyczny

Współczesne definicje słuchu fonematycznego koncentrują się jedynie na wąskim wycinku

tego zjawiska. Przede wszystkim podkreśla się jego znaczenie w percepcji wypowiedzi pomijając istotną rolę, jaką odgrywa ta umiejętność w prawidłowym wypowiadaniu się. Warto więc przypomnieć poglądy pioniera fonologii, Jana Baudouina De Courtenay, wybitnego polskiego językoznawcy, którego twórcza działalność przypada na przełom XIX i XX wieku. Podał on bardzo przystępną definicję fonemu określając go jako wyobrażenie głoski w mózgu użytkownika danego języka (Baudouin de Courtenay, 1984).

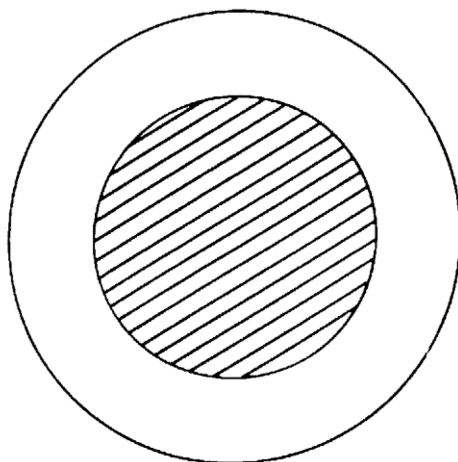
Jest to jednak definicja psychologiczna, dlatego też jego uczniowie i następcy, do których należał między innymi znany lingwista, Roman Jakobson, podjęli ambitną próbę sformułowania definicji uwzględniającej czysto językoznawcze kryteria. W tym bowiem okresie językoznawcy zaczęli unikać „psychologizowania” a psychologowie przestali zajmować się językiem. Jest to typowa tendencja dla młodych dyscyplin naukowych, które nadmiernie dbają o „czystość” podejmowanych badań. Charakterystyczne jest także to, że w miarę dojrzewania owych dziedzin rośnie świadomość ograniczeń wynikających ze zbyt wąskiego ujmowania danego zagadnienia, co w rezultacie prowadzi do powstawania dyscyplin pogranicznych. Wystarczy wymienić psycholingwistykę, neurolingwistykę czy socjolingwistykę, których burzliwy rozwój obserwujemy w ostatnim okresie. Przyczynia się do tego fakt, iż wielu zjawisk językowych, psychologicznych czy neurologicznych, nie da się wyjaśnić z jednej tylko perspektywy.

Przekonuje nas o tym wspomniana wyżej próba sformułowania czysto językoznawczej definicji fonemu. Z reguły podaje się, że jest to wiązka cech dystynktywnych, dodając przy tym, iż jest to twór abstrakcyjny w odróżnieniu od poszczególnych głosek (por. Jakobson i Halle, 1964). W rezultacie studenci często odtwarzają tę definicję w trakcie egzaminu, a sam fonem pozostaje dla nich niezrozumiałą abstrakcją. Dlatego też bardziej przydatne okazuje się określenie fonemu jako modelu głoski. Jak wiadomo, każdy model jest abstrakcją, która odzwierciedla rzeczywiste zjawisko w schematyczny i uproszczony sposób. W modelu tym uwzględnia się też jedynie te właściwości odpowiadającej mu głoski, które pozwalają odróżniać ją od innych głosek i to są właśnie owe cechy dystynktywne, czyli mówiąc bardziej prostym językiem cechy różnicujące poszczególne głoski. W języku polskim są to na przykład różnice między sz oraz ś (czyli twardą i miękką) lub *s* i *z* (czyli dźwięczną i bezdźwięczną).

Obcokrajowcy - na przykład Anglicy - nie są w stanie uchwycić tej różnicy, co powoduje, że słowa *kasza* i *Kasia* brzmią dla nich jednakowo. Z kolei dla Polaków trudne

okazuje się rozróżnienie między tzw. samogłoskami krótkimi i długimi. Tym bardziej że w większości przypadków różnice te dotyczą jakości tych dźwięków. Po prostu musimy nauczyć się je rozróżniać, czyli opanować odpowiednie modele (fonemy) głoskom tym odpowiadające. Na przykład stwierdzenie; "She is a bad girl" (Ona jest złą dziewczyną) nabiera zupełnie innego znaczenia, gdy szerokie angielskie[æ] zamienimy polskim [e]. Zdanie to znaczy wówczas: *Ona jest łóżkową dziewczyną*. To czy jest ona zła, zależy w danym przypadku bardziej od wyznawanych wartości czytelnika lub może czytelniczki.

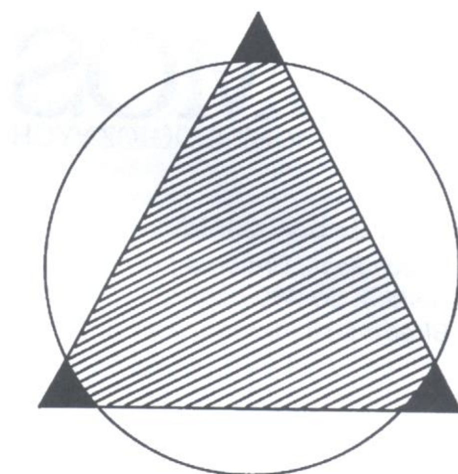
Pojęcie modelu jest zgodne z klasyczną definicją językoznawczą, w której podkreśla się abstrakcyjny charakter fonemu. Owe abstrakcyjne (mentalne) modele realizowane są w postaci fizycznych znaków czyli głosek w przypadku mowy oraz liter w piśmie. W trakcie słownej realizacji fonemów poszczególne głoski obejmują nie tylko cechy fonemiczne (dystynktywne), lecz także fonetyczne. Odzwierciedlają bowiem brzmienie i wysokość głosu mówiącego, ewentualną chrypkę, itp. Dlatego też językoznawcy podkreślają, iż cechy fonetyczne obejmują szerszy zakres dźwięków od cech fonemicznych, co ilustruje rycina 9.



Ryc. 9. Cechy fonemiczne przedstawia koło zakreślone, cechy fonetyczne – koło białe.

Powyższy schemat stanowi jednak duże uproszczenie, gdyż w trakcie mówienia do głosek nie tylko dodajemy cechy fonetyczne (nieistotne dla komunikacji), lecz co gorsza obcinamy szereg cech składających się na cechy dystynktywne. Zjawisko to przedstawia rycina 10, w której trójkątem oznaczono fonem a okręgiem głoskę. Zabarwione na czarno wierzchołki trójkąta wychodzą poza okrąg, co oznacza, że słuchacz uzupełnić musi owe brakujące elementy, aby właściwie odebrać daną wypowiedź. Staje się to możliwe dzięki

przechowywanym w pamięci modelom idealnych głosek (czyli fonemom). Stąd tak ważne jest opanowanie systemu fonologicznego języka, którego się uczymy. Inaczej bowiem wypowiedzi rodzimych użytkowników owego języka są dla nas niezrozumiałe i pozostaje on obcym przez całe nasze życie.



Ryc. 10. Stosunek cech fonemicznych (trójkąt) do fonetycznych (koło) podczas mówienia (za Milewskim, 1976).

Z podobnymi trudnościami borykają się pacjenci z uszkodzeniami mózgu, które spowodowały u nich utratę owych modeli. Przy czym nie tylko nie rozumieją oni skierowanych do nich wypowiedzi, lecz nie potrafią również znaleźć odpowiedniej formy danego wyrazu. Ilustruje to próba nazwania przez chorego Z.G (l. 30, technik, krwiak lewego płata skroniowego, afazja sensoryczna) widelca: „widelik...widelek... wide-lel...widelek...widel-le...wide...wide...widelek” oraz okularów: „okulasy...okula-sy...okula...lasa...oko...las, o nie!” Zazwyczaj podpowiedzenie choremu danej nazwy wywołuje prawidłową reakcję: „...Później przyszedł ten...lis... ko..ko...nie kozik tylko zaraz...kozia...kozie ...- kozioł-... kozioł, kozioł, tak!” (chory F.E., l. 25, traktorzysta, krwiak w lewej okolicy skroniowej, afazja amnestyczna, por. Kaczmarek, 1995a).

Istotę omawianych zaburzeń przybliża nam również reakcja chorego J.M. (l. 35, lekarza weterynarii, krwiak w lewej okolicy skroniowej). Otóż poproszony o powtórzenie przedstawionego mu wcześniej opowiadania wymienił on gęś i lisa pomijając inne postacie. Gdy spytałem go, czy nie było tam dzika, odpowiedział: „Ja wiem, co ta gęś dzika była. Trudno powiedzieć, ale gęś" (Kaczmarek, 1995a, s. 60). Jest to typowy przykład wyobcowania znaczenia wyrazu z kontekstu znaczeniowego. Wskazuje ponadto, że w odbiorze wypowiedzi słownych znaczącą rolę odgrywa nie tylko forma danego wyrazu, lecz także kontekstów jakim został on użyty. Bowiem omawiany chory uznał dopełniacz rzeczownika 'dzik' za przymiotnik rodzaju żeńskiego odnoszący się do wcześniej wypowiedzianego słowa 'gęś'. Trudno więc mówić o słuchu fonematycznym w oderwaniu od codziennych zastosowań konstrukcji językowych.

Organizacja percepcji słuchowej

Aby lepiej zrozumieć złożoność procesu rozumienia skierowanych do nas wypowiedzi, warto przypomnieć kilka danych dotyczących czynności spostrzegania w ogóle. W odniesieniu do spostrzegania wzrokowego zostały one szczegółowo opisane przez szkołę psychologiczną zwaną psychologią postaci (por. Sperling, 1995). Ostatnie wszakże badania wskazują, iż w percepcji słuchowej występują analogiczne reguły organizacji odbieranego materiału jak w przypadku percepcji wzrokowej (Kwiatkowska, 1997). Są to odpowiednio następujące zasady:

1. Dobrej struktury - czyli inaczej zasady pregnacji - polegającej na tym, że bardziej znany „dobry" kształt wyodrębnia się łatwiej niż mniej znany lub nieregularny. Znajduje to swe odzwierciedlenie w takich stwierdzeniach, jak: „okrągła twarz" lub „kwadratowa szczęka", chociaż ani twarz ani szczęka nie miewają ściśle geometrycznych kształtów.
2. Odpowiedniości - podobieństwo lub identyczność prefiksów i końcówek prowokuje do grupowania wyrazów w kategorie gramatyczne. Przejawia się to także w silnej skłonności dzieci do różnego typu rymowanek, w których rym bywa często ważniejszy od treści. Za przykład służyć może znana wyliczanka: „ene due ryke fake...".
3. Bliskości (sekwencyjność) - tendencja do grupowania dźwięków wypowiadanych w bliskiej sekwencji czasowej.
4. Obszaru (w przypadku percepcji słuchowej znacznie ma długość lub czas trwania danego dźwięku) - im krócej trwa dane zjawisko akustyczne, tym wyra niej wyróżnia się jako figura. W ten właśnie sposób wyróżniają się w naszej świadomości okrzyki, rozkazy i

wiele emocjonalnie naładowanych wypowiedzeń.

5. Symetrii - odzwierciedla się w powtórzeniach i w różnego typu konstrukcjach porównawczych. Na przykład w przysłowiach: „Jaki Pan, taki kram", „Jaka mać, taka nać", „Jak sobie pościelisz, tak się wyśpisz", itp.
6. Zamykania - tendencja do wypełniania brakujących (niedosłyszanych elementów) wypowiedzi. Wystarczy tu wymienić tzw. „phonetic restoration effect". Zaobserwowano bowiem, że jeśli badanym prezentuje się nagrane zdania, w których jedną z głosek zastąpiono tzw. czystym tonem, wówczas twierdzą oni, iż nie brakuje tu żadnego dźwięku.

Jak poprzednio,
pierwszych liter
nazw opisanych
wyżej zasad
utworzymy akronim
DOBOSZ,
aby ułatwić czytelnikowi
ich zapamiętanie.



W przypadku odbioru słuchowego powyższe zasady warunkują selektywność słuchania, która ma pierwszorzędne znaczenie dla porozumiewania się. Z reguły bowiem słuchamy wypowiedzi innych osób w sytuacjach dalekich od idealnych, gdyż zazwyczaj odbywa się to na tle różnego typu hałasów. Ujawnia się to szczególnie jaskrawo w różnego typu dysfunkcjach mózgowych, w następstwie których występuje często tzw. „coctail party phenomenon" (które po polsku można by określić mianem zjawiska imienin). Utrudnia to zwłaszcza rehabilitację chorych z zaburzeniami mowy spowodowanymi uszkodzeniami mózgu. Otóż chory taki, jeżeli nawet nauczy się porozumiewać z terapeutą, gubi się, gdy mówi jednocześnie kilka osób. Przede wszystkim zaś nie jest w stanie zrozumieć, co mówi do niego znajdujący się przed nim rozmówca.

Podobne trudności może mieć osoba ucząca się drugiego języka przyzwyczajona jedynie do rozmów przebiegających w danej grupie lub klasie. Niewiele pomoże tu fakt, że oprócz nauczyciela miała okazję słyszeć wymowę różnych osób nagranych na taśmę magnetofonową. W rezultacie nie będzie rozumiała wypowiedzi rozmówcy, gdy znajdzie się w hałaśliwym miejscu - na przykład na ulicy.

Wiąże się to z podkreślaną jeszcze przez Pawłowa selektywnością działania układu nerwowego. Zazwyczaj zdrowy człowiek z łatwością koncentruje się na wybranym rozmówcy nawet wówczas, gdy mówi wiele osób naraz. Z reguły też nie zapamiętujemy treści owych prowadzonych w tle rozmów. Nie jesteśmy nawet w stanie określić, czy były formowane w naszym ojczystym czy też obcym języku. Prowadzone badania wykazały ponadto, iż szczególnie silne oddziaływanie maskujące odbiór głosek mają tony niskie oraz dźwięki, którym nie przypisujemy żadnego znaczenia. Przy czym taki sam negatywny wpływ miały tony czyste, jak i hałas (por. Miller, 1951).

Jednakże każdy z nas może się z łatwością przekonać, że w hałaśliwym otoczeniu łatwo zrozumieć nam konwencjonalne słowa powitania, dużo trudniej zaś jest uchwycić brzmienie nazwiska przedstawianej nam osoby. Dzieje się tak dlatego, że w konwencjonalnych wyrażeniach z łatwością uzupełniamy niedosłyszane elementy, trudno zaś to uczynić w przypadku nazwisk, gdyż ich właściwej formy nie możemy być pewni.

Warto również dodać, że takie czynniki jak wysokość i brzmienie głosu, jego intensywność oraz tempo mówienia pomagają nam wyodrębnić głos mówiącego. Wskazuje to na znaczącą rolę prawej półkuli mózgu w odbiorze wypowiedzi słownych. Rola tej półkuli wiąże się również z jej funkcjonalnym znaczeniem dla całościowego odbierania określonego materiału, co ma przecież decydujące znaczenie dla zrozumienia przekazywanych nam treści.

Sposób przetwarzania odbieranych wrażeń

Podsumowując dotychcząsowe rozważania należy stwierdzić, że nie sprawdził się model zakładający, iż odbieranie wypowiedzi polega na stopniowym przechodzeniu od analizy poszczególnych dźwięków do ich syntezy, która prowadzić ma do zrozumienia poszczególnych słów, a następnie zdań. Znana angielska psycholingwistka, Aitchison (1991), stwierdza wręcz, iż ów model „biernej sekretarki" nie znajduje uzasadnienia z następujących powodów:

1. Szybkość mówienia uniemożliwia „zapisywanie" i „dopasowywanie" poszczególnych dźwięków do siebie.
2. Nie istnieją stałe odpowiedniki akustyczne fonemów.
3. W trakcie mówienia jedna głoska stopniowo przechodzi w drugą.

Oznacza to, że odcyfrowywanie dźwięków mowy musi być procesem czynnym a nie biernym. Zgodnie ze współczesnymi danymi przyjmuje się więc model zstępujący (top-down) zakładający przechodzenie ‘od ogółu do szczegółu’ w przeciwieństwie do tradycyjnego

modelu wstępującego (bottom-up), w którym zakładano stopniowe odcyfrowywanie znaczenia danej wypowiedzi dzięki przechodzeniu ‘od szczegółu do ogółu’. Zakłada się tutaj, iż słuchacz nie ogranicza się do stopniowego dekodowania odbieranych wypowiedzi, lecz często stawia hipotezy dotyczące odbieranych treści, wyprzedzając niejako ich rzeczywiste zrozumienie. Tylko w ten sposób wytłumaczyć można niezwykłą szybkość odbioru przekazywanych informacji.

Jak bardzo powolny i mało efektywny jest czysto linearny proces odcyfrowywania znaczenia tekstów przekonuje nas obserwacja sposobu czytania przez małe dzieci, które mozolnie składają z liter poszczególne wyrazy, by przy końcu zdania zapomnieć o wcześniej odkodowanych wyrazach. Zaś wprawny czytelnik wyprzedza wzrokiem czytany fragment tekstu z łatwością ujmując całą jego treść. Jednakże ten sposób czytania wymaga nie tylko umiejętności językowych, lecz także pewnej wiedzy o zawartych w danym tekście treściach. Dlatego też łatwiej jest nam czytać literaturę piękną niż teksty naukowe, które wymagają powrotu do stopniowego dekodowania znaczenia czytanych paragrafów.

Ma to szczególne znaczenie w przypadku słuchowego odbioru wypowiedzi, gdyż proste dekodowanie ciągu wymawianych dźwięków mowy (głosek) jest po prostu niemożliwe, chociażby ze względu na mechanizmy artykulacji. Fonetycy już dawno stwierdzili, że w toku wypowiadani się poszczególne głoski ulegają znacznym przekształceniom z uwagi na konieczność przystosowywania się aparatu mowy do artykułowania ciągu dźwięków. Mówimy wówczas o zjawisku koartykulacji, czyli wzajemnym oddziaływaniu głosek na siebie. Najszerzej opisywano zjawisko tzw. antycypacji artykulacyjnej, czyli przygotowywania się narządów mowy do wymówienia następnej głoski. Wybitny polski językoznawca Tytus Beni zwracał uwagę, iż może to dotyczyć nawet głosek oddzielonych od poprzedzającej kilkoma innymi. Wystarczy porównać w lustrze wymowę wyrazów: *wstrętny, w strumieniu , w Stryju oraz w Stradomiu*, by przekonać się, że do samogłoski *ę, u, y* oraz *a* upodabniają się wszystkie cztery poprzedzające je spółgłoski - *fstr* (patrz Kaczmarek, 1998c).

Prowadzi to nie tylko do upodobnień ciągu wypowiadanych głosek, lecz wręcz uproszczeń wypowiadanych słów. Stąd na przykład wyraz *sześćset* z reguły wymawiany jest jako [szešset, szejset] lub wręcz [szeset]. Wiele z tych uproszczeń z czasem znajduje swe odbicie w piśmie. Za przykład służyć może wyraz wszystko, bardzo często wymawiany – [wszysko] oraz pokrewny mu wyraz wszyscy, w którym głoska *t* uległa zanikowi.

Jeżeli dodamy do tego upodobnienie pod względem dźwięczności, np. *stóg siana* - wymawiany jako [stuksiana] oraz *jak dobrze* artykułowane jako [jagdobrze], a także upodobnienie pod względem artykulacji, w wyniku którego wyraz *pański* przekształca się we [pajski] (z nosowym j) dziwnym staje się fakt, że w ogóle jesteśmy w stanie się porozumiewać. Również z akustycznego punktu widzenia poszczególne tony nakładają się na siebie i tylko dzięki selekcyjnemu działaniu analizatora słuchowego odbieramy poszczególne głoski jako oddzielne dźwięki.

Jak wskazywałem w rozdziale I, większości powyższych zasad użytkownicy danego języka w ogóle sobie nie uświadamiają, chociaż wykorzystują je w codziennych rozmowach. Wielu też twierdzi, że nie zna gramatyki ojczystego języka, mimo że codziennie wykorzystują jej reguły formułując własne wypowiedzi i słuchając wypowiedzi innych osób. Nie mamy też świadomości istnienia fizjologicznych mechanizmów stałości, na które zwraca uwagę wybitny etolog Konrad Lorenz (1977). Pozwalają nam one spostrzegać dany przedmiot jako ten sam, mimo iż zmienia on swój wygląd w zależności od kąta patrzenia, oświetlenia i odległości, z jakiej na niego patrzymy.

Podobne mechanizmy pozwalają nam zachować orientację w złożonym i zmiennym świecie zjawisk akustycznych. Niewątpliwie podstawową rolę odgrywają tutaj wspomniane wyżej modele głosek i wyrazów, gdyż stanowią one dla słuchacza niezbędny punkt odniesienia. Lorenz podkreśla również, że daremne jest szukanie w osobnych, niezależnie funkcjonujących podsystemach tych właściwości systemowych, które zaistnieją dopiero na wyższym poziomie integracji. Sytuacja taka zachodzi właśnie w przypadku percepcji słuchowej. Stąd ograniczenie się jedynie do analizy systemu fonologicznego (dotyczącego dźwięków mowy) niewiele mówi nam o procesie percepcji słownej. W procesie tym bowiem decydującą rolę odgrywa ogólna wiedza słuchacza, która umożliwia mu prawidłowe odcyfrowywanie treści przekazywanych przez mówiącego.

Nasuwa się tu jeszcze jedna uwaga. Otóż nieświadome stosowanie reguł językowych (także gramatycznych) stanowi wręcz warunek swobodnego posługiwania się danym językiem. Wiedzą o tym wszyscy, którzy z wielkim trudem opanowywali drugi lub trzeci język pracowicie wkuwając rozliczne regułki. Daleko im do swobody wyrażania osób bilingwalnych, które opanowały obydwa języki w dzieciństwie i nie wiedzą nawet o istnieniu tego typu reguł. Nieświadome wykorzystywanie złożonych reguł dotyczy nie tylko umiejętności językowych. Wszak o rzeczywistej umiejętności prowadzenia samochodu, jazdy

na nartach czy rowerze możemy mówić dopiero wówczas, gdy czynności te wykonujemy automatycznie.

Wszak żaden rozsądny rodzic nie zaczyna uczyć dziecka jazdy na rowerze od tłumaczenia mechaniki wykonywanych przy tym ruchów i wyjaśniania mu reguł przenoszenia siły napędowej z pedałów na koło zębate. Po prostu wsadza dziecko na rower i biegnie za nim trzymając specjalnie w tym celu przymocowany do rowerka kij. Bardziej leniwi rodzice przykręcają raczej dwa dodatkowe kółeczka. Na początku też na niewiele zdają się okrzyki: "Pedałami kręć! Pedałami!", gdyż dziecko i tak nie może ruszyć z miejsca. A sytuacje pogarsza wykazywanie dziecku, jak bardzo jest nieporadne. Pomaga jednak udzielona mu pomoc w postaci lekkiego popchnięcia. Jest to zresztą najlepsza metoda chociażby ze względu na złożoność wykonywanych w trakcie jazdy na rowerze ruchów, co uświadomiła nam próba komputerowej symulacji tej czynności. Podobnie złożone, lecz jakże odległe od rzeczywistości, są opisy wielu zjawisk psychicznych, jakie znaleźć można w podręcznikach psychologii.

Interpretacja wypowiedzi

Warto też uwypuklić niedocenianą często, lecz jakże istotną, funkcję słuchu fonematycznego umożliwiającą segmentację słyszanych wypowiedzi. Jak już wspominałem, wielu ludzi nie uświadamia sobie, iż nie wypowiadamy poszczególnych słów, lecz całe ciągi dźwięków i jedynie słuchacz znający dany kod językowy potrafi w tym ciągu wyodrębnić poszczególne wyrazy. Wystarczy posłuchać dowolnego (nieznanego sobie) języka prze radio, by się o tym przekonać. Decydującym czynnikiem pozostaje jednak treść danej wypowiedzi. Od jej znaczenia zależy bowiem, czy uznamy dane wypowiedzenie za jeden czy dwa wyrazy. Na przykład tak samo brzmiący szereg dźwięków dowody uznamy za jeden wyraz w zdaniu „Czy są na to dowody?”, a za dwa w wypowiedzi „Janek skoczył do wody”. Istnieje zresztą możliwość bardziej wielorakiej interpretacji. Dotyczy to następujące szeregu dźwięków mowy: [skuryskury]. Większość uznaje je, że są to trzy wyrazy – „skóry z kury”, lecz są i tacy, którzy wskazują, iż może ich być cztery – „z kury z kury”, gdy powtarzamy to określenie. Mogą to być wszakże dwa słowa wypowiadane przez wędrownego handlarza skór, który woła: „skóry skóry skupuję!”

Podane wyżej przykłady uwypuklają również fakt, że czynnikiem decydującym o tzw. segmentacji tekstów (czyli wyodrębnianiu poszczególnych wyrazów) jest znaczenie nadawane danej wypowiedzi, w mniejszym zaś stopniu jej cechy formalne. Z kolei znaczenie

to wynika przede wszystkim z kontekstu, czyli sytuacji i stosunków łączących rozmówców. Tłumaczy to trudności, z jakimi borykali się językoznawcy tradycyjnie skupiający swą uwagę na budowie gramatycznej wypowiedzi. Dotyczy to zwłaszcza tzw. strukturalizmu językoznawczego, w którym koncentrowano się głównie na stosunkach zachodzących między elementami języka rozumianego jako system, czyli hierarchicznie uporządkowana całość.

Tego typu nieporozumienia występują również znacznie częściej w przebiegu naszych codziennych interakcji, niż to się zakłada. W przeciwnym razie zbędni byliby psychoterapeuci, którzy często wyjaśniają zwaśnionym współmałżonkom rzeczywiste intencje ich partnera. Błędne odczytywanie intencji drugiej osoby prowadzi do wielu nieporozumień, zazwyczaj zapominamy bowiem, że słuchacz interpretuje odbierane przez niego wypowiedzi przez pryzmat swych upodobań i uprzedzeń. Stanowi to swoisty filtr emocjonalny, który decyduje często o nadawaniu swoistego znaczenia nawet niewinnym stwierdzeniom. Nawiasem mówiąc, płat skroniowy odgrywający podstawową rolę w percepcji słuchowej ma ścisłe anatomiczne powiązanie z układem limbicznym, który wiąże się z regulacją stanów emocjonalnych (por. Kaczmarek, 1998a).

Podsumowanie

Spróbujmy zebrać dane wynikające z prezentowanych wyżej rozważań. Opanowanie danego języka wymaga przede wszystkim odpowiedniego ukształtowania słuchu fonematycznego. Oznacza to wytworzenie w mózgu modeli głosek, które umożliwią nam uzupełnienie braków występujących w wymowie użytkowników danego języka. Owe modele - jak również modele wyrazów (leksemy) - pozwalają nam również wyodrębniać - poszczególne wyrazy z ciągu słownego. Chociaż oczywiście decydujące znaczenie ma treść danej wypowiedzi.

Wspomniane wyżej modele głosek umożliwiają również podświadomą korektę odchyleń związanych z regionalną lub gwarowa wymową wyrazów. Stąd wyrażenie *tyn chłopok* każdy z nas odbiera 'ten chłopak" Wiemy bowiem, że [y] równa się e zaś w wyrazie chłopok pierwsze [o] oznacza [a]. Nie jest to więc jedynie rozróżnianie poszczególnych głosek, lecz ich odpowiednie usytuowanie w całym systemie językowym. A oznacza to, że dopiero wiedza o regułach łączenia poszczególnych dźwięków mowy (tzw. fonotaktyka) stanowi o opanowaniu danego języka.

Podświadomą wiedzę na ten temat ma każde polskie dziecko, lecz nawet większość dorosłych Polaków nie potrafiłaby wyjaśnić tych reguł cudzoziemcowi. Tak więc świadoma wiedza na ten temat - czyli metawiedza językowa - nie tylko nie jest niezbędna, lecz może

nawet stanowić przeszkodę w sprawnym posługiwaniu się językiem. Dużo ważniejsze jest odpowiednie nastawienie emocjonalne. Niestety w warunkach szkolnych nauka języka przebiega często w atmosferze dużego stresu wywołanego strachem ucznia przed otrzymaniem złej oceny. Na domiar złego nauczyciel nastawiony jest na wychwytywanie błędów, co wywołuje u uczenia przekonanie, iż nie jest on w stanie nauczyć się poprawnie posługiwać danym językiem.

Owi nauczyciele, którzy tak zajadle tępią wszelkie błędy pojawiające się wypowiedziach ich podopiecznych, zapominają, że błąd językowy jest właściwie normą. Tak naprawdę wszyscy je popełniany, a to czy uzna się nas za dobrych mówców, zależy przede wszystkim od ich ilości (im mniej tym lepiej), a przede wszystkim od tego, czy mamy coś interesującego do przekazania. Nie ma wszak nic bardziej nudnego niż superpoprawny ugładzony referat.

Nie oznacza to bynajmniej, że rodzice nie poprawiają swych pociech. Jednak do rozwoju języka dziecka przyczynia się głównie dostarczanie mu odpowiednich wzorów. Na przykład, gdy dziecko na widok pieska mówi *hau hau*, matka stwierdza: "Tak to piesek, hau hau. Piesek robi hau hau". Rozsądni rodzice nie poprawiają też wymowy swej pociechy znowu uciekając się do pośredniego dostarczania wzorców. Gdy dziecko mówi: "Tot toi", zachwycony opiekun wykrzykuje: "Tak! Oczywiście kot stoi. Ale z ciebie mądrala". Rodzice podświadomie stosują najsilniejszy rodzaj wzmocnienia w postaci nagród. Wszak fakt, że nagrody są znacznie skuteczniejsze od kar, już dawno znalazł swe potwierdzenie w badaniach psychologicznych.

Na zakończenie warto przypomnieć jeszcze jedno ważne rozróżnienie wprowadzone swego czasu przez Jana Baudouina de Courtenay (1984). Otóż twierdził on, że w skład w fonemu wchodzi akusma (czyli dźwiękowe wyobrażenie głoski) oraz kinema (czyli jej model ruchowy). Nie wystarczy przecież rozróżniać danych głosek, trzeba je jeszcze umieć prawidłowo wypowiedzieć. Oznacza to konieczność wyćwiczenia odpowiednich wzorców ruchowych.

Konieczność owa stanowi jedną z przyczyn szybszego uczenia się języków obcych przez dzieci. Po prostu opanowują one odpowiednie wzorce słuchowe i ruchowe danego języka bezpośrednio. Nie muszą przecież oduczać się tych, które występują w ich języku ojczystym, gdyż jeszcze ich nie opanowały. Nasz umysł bowiem charakteryzuje się tym, że wszelkie ukształtowane już modele działają jako swego rodzaju filtr utrudniający przyswajanie nowych wiadomości. Dodatkowym czynnikiem utrudniającym prawidłowe

odczytanie intencji mówiącego jest konieczność dokonywani interpretacji wypowiedzi mówiącego, w wyniku czego często pojawiają się liczne błędy wynikające z braku uwagi lub nieodpowiedniego nastawienia. Zachodzi tu więc sytuacja podobna do tej, jaką obserwujemy w przypadku popularnej zabawy w głuchy telefon.

Indeks ważniejszych terminów

Nadinterpretacja	- interpretowanie znaczenia danej wypowiedzi w oparciu o własne nastawienie i przekonania. Łącznie z tendencja do uzupełniania elementów niedosłyszalnych prowadzi często do opacznego zrozumienia intencji mówiącego.
Słuch fonematyczny	- umiejętność rozróżniania dźwięków mowy (głosek) występujących w danym języku.
Fonem	- umysłowy model głoski zawierający cechy umożliwiające odróżnienie jej od pozostałych dźwięków mowy.
Cechy fonemiczne	- cechy charakterystyczne dla danej głoski, różniące ją od innych głosek.
Cechy fonetyczne	- cechy pojawiające się przy wymawianiu głosek przez poszczególnych ludzi (np. wysokość głosu, chrypka, niedbała wymowa). Nakładają się one na cechy fonemiczne utrudniając odbiór wypowiedzi.
Leksem	- umysłowy model wyrazu (wypowiadanego lub pisanego).
Koartykulacja	- wzajemne oddziaływanie głosek na siebie (upodabnianie się pod względem wymawiania)
Segmentacja tekstu	- umiejętność wyodrębniania wyrazów z potoku słownego (wypowiedzi)
Akusma	- słuchowy model głoski
Kinema	- ruchowy model głoski

AUTOTEST VII

1. Dysaudientyk to osoba, która:
   a) nie potrafi czytać
   b) nie potrafi słuchać
   c) nie potrafi pisać
2. Reguła bliskości w percepcji słuchowej ma postać:
   a) obszaru
   b) symetrii
   c) sekwencyjności
3. W hałaśliwym otoczeniu rozumiemy innych dzięki:
   a) modelom wyrazów (leksemom)
   b) wytężonej uwadze
   c) ostremu słuchowi
4. Odbiór wypowiedzi polega na:
   a) analizowaniu jej poszczególnych elementów
   b) stawianiu odpowiednich hipotez
   c) łączeniu elementów w całość
5. Segmentacji tekstu (wyodrębnianie wyrazów) dokonujemy w oparciu o:
   a) strukturę gramatyczną
   b) treść wypowiedzi
   c) różnice między głoskami

ROZDZIAŁ VIII

Każdy patrzy przez swoje okulary
niemieckie

SŁUCHAJ DZIEWECZKO

Nastawienie, złudzenia, doświadczenie odbiorcy, cechy dobrego słuchacza, efektywny odbiór, słuchanie aktywne, empatyczne i nierefleksyjne

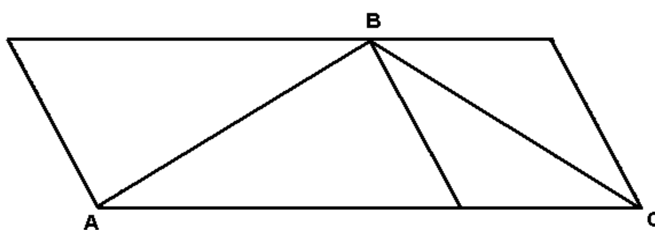
Istotnym elementem gry w komunikację jest też nastawienie odbiorcy do nadawcy danego komunikatu. Często bowiem nie chcemy słuchać wywodów osoby uznawanej przez nas za niewiarygodną, lub doszukujemy się w jej wypowiedziach ukrytych – z reguły niecnych - intencji. Z drugiej zaś strony łatwo dajemy się oszukać osobie, która zdobyła nasze zaufanie. Na przykład zdradzana żona nie przyjmuje do wiadomości ewidentnych oznak niewierności męża. Również brytyjski premier Chamberlain uparcie twierdził, że Hitler jest osobą godną zaufania, nawet po tym jak uzbrojony po zęby Wermaht zajął Czechosłowację. Po prostu przyznanie w owym momencie, iż Niemcy przygotowują się do wojny, oznaczałoby przyznanie się do fiaska kilkuletniej polityki ustępstw wobec wciąż wzrastających żądań Hitlera. Inaczej rzecz ujmując Chamberlain musiałby uświadomić sobie, że był naiwnym głupcem. A tego zawsze staramy się unikać, gdyż wpływa to źle na nasze poczucie własnej wartości.

Ważne jest także to, czy wierzymy, iż mówiący ma nam coś ciekawego do przekazania. Niestety negatywne nastawienie do słuchanych treści wynika często z lekceważenia lub wręcz wrogości wobec nadawcy. Mówimy sobie wówczas: “Cóż ten idiota może ciekawego powiedzieć”. W związku z powyższym warto przytoczyć radę, którą usłyszałem od ojca jednego z moich przyjaciół podczas przyjęcia z okazji uzyskania stopnia

doktora habilitowanego i związanego z tym stanowiska docenta. Zacytował on słowa pewnego rabina skierowane do świeżo upieczonego docenta" "Ty jesteś teraz bardzo mądry, ale pamiętaj, że od głupszego też można się czegoś nauczyć". Zawsze starałem się o tym pamiętać i przyznać muszę, że niejednokrotnie uwagi przekazywane przez mniej doświadczonych kolegów lub studentów umożliwiały mi precyzyjniejsze wyrażenie moich przemyśleń.

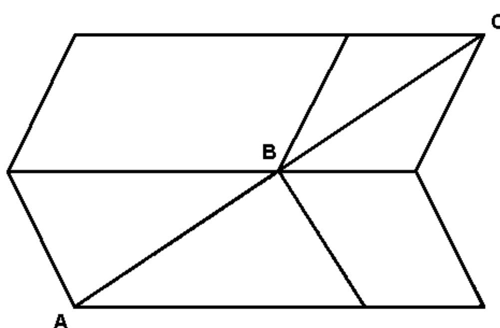
Odpowiednie nastawienie do mówiącego ma tym większe znaczenie, że umysł nasz bardzo łatwo ulega wszelkiego rodzaju złudzeniom. Dzieje się tak między innymi, dlatego, że spostrzeganie otaczającego nas świata jest między innymi możliwe dzięki korektom dokonywanym przez mózg. Konieczność tę stwarza niedoskonałość naszych narządów odbiorczych. Na przykład soczewka oka działa w sposób podobny do soczewki aparatu fotograficznego, co powoduje, że przedmioty znajdujące się blisko wydają się większe od oddalonych. Dodatkowe utrudnienie stwarza drganie odbieranego obrazu, w wyniku czego jest on nieco zamazany, gdyż oczy poruszają się „obmacując" rozpoznawany przedmiot. Nakładają się też obrazy uzyskiwane z obu oczu. Z drugiej wszakże strony obuoczność ułatwia nam orientację przestrzenną.

Aby przekonać czytelnika, jak łatwo ulegamy złudzeniom, postanowiłem zaprezentować figury opracowane przez duńskiego psychologa Edgara Rubina i opublikowane w roku 1950 pod nieco przydługim tytułem *Figury wzrokowe niezgodne z geometrią*. Tytuł ten jednakże wyjaśnia zamierzenie autora prezentowanych niżej figur.



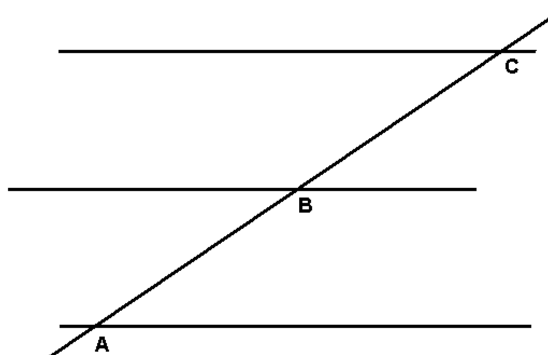
Rycina 11. Przykład pozornej nierówności odcinków.

Każdy, kto spojrzy na rycinę 11, jest przekonany, że odcinki A-B oraz B-C nie są sobie równe. Wystarczy jednak przyłożyć do nich linijkę, aby przekonać się, że są one jednakowe. Wynika stąd niezbicie, ze nie powinniśmy nadto ufać naszym zmysłom, gdyż rzeczy pozornie oczywiste, okazują się bardziej złożone, niż mogłoby nam się wydawać.



Ryc. 12a. Inny przykład złudzenia Rubina.

Nie zawsze też musimy uciekać się do pomocy przyrządów, by przekonać się o omylności naszych spostrzeżeń. Wystarczy porównać znajdującą się na poprzedniej stronierycinę 12a z ryciną 12b.



Rycina 12b. Jak widać, odcinki A-B i B-C są sobie równe.

Analiza przedstawionych wyżej rycin pozwala stwierdzić, że opisane wyżej złudzenia stanowią wynik użycia dodatkowych linii, które zacierają rzeczywisty obraz. Warto o tym pamiętać, gdyż często dodatkowe wyjaśnienia zamiast ułatwić nam zrozumienie danego zjawiska dodatkowo je zaciemniają. Pamiętać o tym powinni zwłaszcza wykładowcy, tym bardziej że zjawiska, które dobrze poznaliśmy, wydają nam się niezmiernie proste. Wszak wszyscy wiemy, że lepiej nie prosić bliskiej nam osoby o pomoc w opanowaniu sztuki prowadzenia samochodu czy jazdy na nartach. Bardzo szybko zdenerwuje ją nasza nieporadność i da nam odczuć, że jesteśmy w tej dziedzinie wyjątkowo tępi. Z tego też względu dużo lepsze wyniki w nauczaniu tego typu umiejętności mają zawodowi instruktorzy, którzy wiedzą, że początkujący ma prawo popełniać błędy.

W przypadku odbioru słuchowego utrudnieniem w rozumieniu jest wspomniany już fakt, że nie wszystkie treści zakodowane są w strukturze językowej danej wypowiedzi, stąd rozmówcy dokonują raczej ustawicznych negocjacji dotyczących znaczenia wypowiadanych przez nich komunikatów językowych. Pomocne w tym względzie są czynniki pozajęzykowe, a zwłaszcza sytuacja, w której przebiega określony akt komunikacji. Dlatego też nastawienie odbiorcy prowadzić może do znacznego zniekształcenia intencji mówiącego, co ma często miejsce w przypadku nieporozumień małżeńskich. Dopiero odpowiednia interpretacja wypowiedzi współmałżonka, dokonana przez psychoterapeutę, pozwala partnerom ujrzeć ową sytuacje w nowym świetle, co bywa prowadzi to pojednania.

Błędna interpretacja intencji mówiącego może też wiązać się z brakiem doświadczenia odbiorcy, co ma często miejsce przy spełnianiu poleceń badacza przez dzieci. Jak wskazywałem w rozdziale I, badania prowadzone pod kierunkiem Margaret Donaldson (1986) wykazały, że dzieci w wieku przedszkolnym potrafią wykonać poprawnie opisane przez Jeana Piageta zadania po wprowadzeniu nieznacznej nawet modyfikacji. Przypomnę, że w swoich badaniach Piaget przesuwał patyczki o jednakowej długości mówiąc: „A teraz patrz, co ja robię", następnie pytał, czy patyczki te nadal mają te samą długość. Większość dzieci twierdziła, że nie. Okazało się, że pominięcie powyższego polecenia powodowało, iż znacznie większa liczba dzieci podawała prawidłowe wyjaśnienie. Ponadto liczba prawidłowej oceny długości patyczków wzrastała, gdy przesuwał je „niegrzeczny" misio. Może to świadczyć o tym, że dziecko nie tyle nie potrafi dokonywać określonych operacji myślowych, lecz raczej ulega autorytetowi dorosłego, który w przeświadczeniu przedszkolaka wszystko wie lepiej.

Inne badania prowadzone w zespole M. Donaldson zdają się przeczyć temu założeniu.

Aby wyeliminować wpływ autorytetu dorosłego, dzieci oceniały, czy „mówiąca panda” ma rację, czy też nie. W jednym z eksperymentów stworzono dwie sytuacje zadaniowe. W pierwszej stawiano przed badanym 4 garaże, w których umieszczano trzy samochodziki, tak że jeden z garaży był pusty. W drugiej do czterech garaży wprowadzono 5 autek, w wyniku czego jedno z nich pozostawało na zewnątrz. W obydwu przypadkach panda stwierdziła, iż „Wszystkie autka są w garażach” oraz że „We wszystkich garażach są autka.” Dzieci zaś miały ocenić, które zdanie jest w danym przypadku prawdziwe, a które fałszywe. Okazało się, że dzieci twierdzą, iż oba zdania są fałszywe, gdy do czterech garaży wprowadzono 3 autka oraz że obydwa są prawdziwe w przypadku zadania z 5 samochodzikami.

Błędne rozwiązanie pierwszego zadania można wytłumaczyć tym, że dzieci nie potrafiły różnicować gramatycznej formy obu zdań i uznawały, że nie wszystkie garaże są zajęte. Nieco inaczej ma się sprawa z zadaniem, gdy piąty samochodzik pozostawał na zewnątrz garaży, tym bardziej że dzieci rozumiały znaczenie wyrazu wszystkie, co wykazano w inny sposób. Wystarczy zastanowić się przez chwilę, aby uzmysłowić sobie, iż dzieci mogły interpretować pierwsze zdanie jako stwierdzenie wszystkie autka, które powinny tam być. Podobnie jak my odpowiadamy twierdzo na pytanie „Czy położyłeś wszystkie talerze na stole?”, mimo że w kredensie zostały jeszcze dwa zestawy.

Wynika stąd wniosek, że dzieci opierają się w większym stopniu na kontekście niż na analizie gramatycznej formy wypowiedzi. Podobnie zresztą jak to czyni każdy z nas. Wszak wiele naszych stwierdzeń zupełnie nie ma sensu, jeżeliby pojmować je dosłownie. Dla przykładu wymienię kilka z nich:

1. *Babcia chodzi po sąsiadkach.*
2. *Wanna się przelewa*
3. *Działo się to na moich oczach.*

Oczywiste jest, że babcia bynajmniej nie depcze sąsiadek, lecz raczej je odwiedza, również nie sama wanna się przelewa, lecz znajdująca się w niej woda. Szczęśliwie też nikt nie skakał na naszych oczach, a jedynie byliśmy naocznymi świadkami danego zdarzenia.

Cechy dobrego słuchacza

Dobry słuchacz winien charakteryzować się następującymi umiejętnościami :

1. Selektywnością
2. Obiektywizmem
3. Wnikliwością



4. Asertywnością

Ponadto winien być:

5. Cierpliwy
6. Uważny
7. Dociekliwy

Te wszystkie cechy łącznie tworzą skrótowiec (akronim) - SOWA CUD. Ma to uprzytomnić czytelnikowi, że prawdziwe zrozumienie drugiej osoby wymaga mądrości sowy i to nie byle jakiej, lecz cudownie uzdolnionej. Obecnie omówię każdą ze wspomnianych wyżej umiejętności.

Selektywność

Bardzo ważna jest umiejętność oddzielenia przekazu słyszanego od jego interpretacji. Jest to tym istotniejsze, że przejawiamy naturalną skłonność do interpretowania tego, co słyszymy w oparciu o naszą dotychczasową wiedzę i doświadczenie. Jak wskazywałem w rozdziale VII, do tego właśnie sprowadza się efektywny odbiór wypowiedzi. Powinniśmy także skupić się na tym, co jest ważne, gdyż w przeciwnym razie grozi nam pogubienie się w słyszanych treściach.

Obiektywizm

Konieczne jest też zachowanie obiektywnej postawy wobec mówiącego. Przejawiamy bowiem silną skłonność do odrzucania, nie tylko nielubianej osoby, lecz także tego co ma nam ona do powiedzenia. I w tym przypadku ewidentnych przykładów dostarczają nam nasi rodzimi politycy. Jakże często widzimy, że nie słuchają oni argumentów przeciwnej strony, a ich mina wyraża twierdzenie: „Ale bzdury. Komuchy nie mogą mieć racji!" Dlatego winniśmy nauczyć się przyjmować słyszane treści, nawet jeżeli się z nimi nie zgadzamy.

Wnikliwość

Powinniśmy także zwracać baczną uwagę na symptomy reakcji emocjonalnych i to zarówno pozytywnych jak i negatywnych. Pomoże nam w tym obserwacja wyrazu twarzy mówiącego, a także zwracanie baczniejszej uwagi na to jakim tonem i jak szybko do nas mówi. Amerykański badacz Paul Ekman (1997) mówi w tych przypadkach o tak zwanych wskaźnikach fałszu. Dotyczą one zarówno ekspresji językowej jak i niejęzykowej.

Oczywiście wnikliwość oznacza również uważne słuchanie tego, co mówi nam nadawca. Warto zwłaszcza zwrócić uwagę, czy nie pojawiają się tu sprzeczności. Całkiem

często ludzie sami sobie przeczą, czego najlepszym przykładem jest znana wypowiedź byłego prezydenta: „Jestem za a nawet przeciw".

Asertywność

W omawianym przypadku oznacza to przede wszystkim wytworzenie atmosfery aprobaty i zrozumienia dla mówiącego. Szczególnie przydatne w tym względzie są różnego rodzaju sygnały wyrażające zainteresowanie i chęć słuchania. Wyróżnić tu można zarówno zachęty językowe jak i parajęzykowe oraz pozajęzykowe.

Językowe to przede wszystkim stwierdzenia służące podtrzymywaniu kontaktu. Takie jak: *Co ty powiesz, rzeczywiście, doprawdy,* lub też wyrażające stosunek słuchacza do odbieranych treści: *Nie wierzę, niemożliwe, a to się cieszę,* itp.

Parajezykowe z kolei to różnego rodzaju pomruki: *mhm, umm, taa*

Pozajęzykowe zaś wyrażamy przez kiwanie głową i utrzymywanie z mówiącym kontaktu wzrokowego. Istotne znaczenie ma również tak zwany *rapport*, czyli współgranie gestów obu osób zaangażowanych w rozmowę.

Cierpliwość

Istotnym elementem skutecznego porozumiewania się jest umiejętność powstrzymania się od natychmiastowej reakcji i wysłuchanie mówiącego do końca. Oznacza to, że powinniśmy powstrzymać się od przerywania mówiącemu i wpadania mu w słowo! Jakże często kończymy za kogoś zdanie uznając, ze doskonale wiemy, o co chodzi. Przodują w tym mężczyźni. W rezultacie niewiele dowiadują się o problemach swych partnerek i skarżą się często, że te ich nie rozumieją.

Uwaga

Ważne jest również powstrzymanie naturalnej skłonności do ulegania pobocznym skojarzeniom, jakie wywołują w nas wypowiadane przez rozmówcę słowa lub tematyka rozmowy. Bywa, że zaczynamy błądzić myślami wokół określonego tematu i przestajemy słuchać mówiącego. Zaś powstające w ten sposób luki uzupełniamy swoimi domysłami, co w rezultacie prowadzi do znacznych zniekształceń odbieranych treści. Dlatego zdarza się, że nadawca pyta ze zdumieniem „Ja coś takiego powiedziałem", a w odpowiedzi słyszy „Na własne uszy słyszałem".

Dociekliwość

Omówione wyżej zakłócenia we właściwym zrozumieniu intencji mówiącego wskazują na konieczność zadawania pytań, które mają na celu wyjaśnienie zaistniałych niejasności. Zdarza się na przykład, że umawiamy się z kimś o dziewiątej w kawiarni. Na drugi dzień powstaje

jednak niepewność, czy ma to być dziewiąta rano czy wieczorem. Nie zawsze też bywamy pewni, którą dokładnie kawiarnię miał nasz rozmówca na myśli.

Efektywność rozmowy

Prawdziwie efektywne słuchanie wymaga jednak aktywności ze strony słuchacza. Oznacza to, że nie powinien on ograniczać się jedynie do odbioru słyszanych treści, lecz włączyć się w proces porozumiewania się z mówiącym.

W praktyce oznacza to odpowiednio ukierunkowaną rozmowę. Gdyż aktywny słuchacz powinien być jak SZCZUPAK.



Oznacza to:

Skłanianie nadawcy do wyjaśnienia danej sprawy

Ludzie z reguły nie przekazują nam wielu szczegółów zakładając, że jesteśmy równie dobrze zorientowani w omawianej sprawie co oni. Prowadzi to do wielu nieporozumień, dlatego powinniśmy zadawać naszemu rozmówcy pytania, które mają na celu wyjaśnienie danej sprawy. Należy przy tym pamiętać, by nie dać odczuć mówiącemu, że mówi niezbyt zrozumiale. Może się on na nas obrazić, a w najlepszym razie będzie odczuwał do nas niechęć. Mając to na uwadze winniśmy konstruować pytania tak, aby rozmówca uznał, że to my nie potrafimy czegoś pojąć, na przykład:

Nie jestem pewien, czy dobrze zrozumiałem.

Czy mam rację sądząc, że twoim zamiarem jest ...

Tak jest już bowiem natura ludzka, że chętnie i cierpliwie wyjaśniamy sprawy osobie od nas mniej rozgarniętej. Choć z drugiej strony, gdy osoba ta zupełnie nas nie rozumie budzi to nasze zdenerwowanie. Nie należy więc przesadzać z zadawaniem wspomnianych wyżej pytań.

Zrozumienie stanu emocjonalnego

Bardzo częstym błędem jest używanie stwierdzeń: *Nie denerwuj się* lub *Nie przejmuj się.* Pierwsze z nich prowadzi do poczucia jeszcze większej wściekłości u mówiącego, gdyż uznaje on, że go nie rozumiemy. Drugie zaś prowadzi spotęgowania odczuwanego żalu. Nasz rozmówca uznaje bowiem, że nie potrafimy docenić ogromu jego żalu. Nie wolno przy tym zapominać, że to co jednemu wydaje się błahostką, dla drugiej osoby może stanowić poważny

problem. Wystarczy wymienić niepowodzenia szkolne. Wielu dorosłych ludzi budzi się zlanych potem, gdy przyśni im się horror klasówki z matematyki. A przecież ci sami dorośli lekceważą problemy własnych dzieci uznając je za dziecinne. Tak naprawdę dziecko w szkole znajduje się w dużo trudniejszej sytuacji od pracownika jest bowiem całkowicie uzależnione od rodziców i nauczycieli.

Bardzo przydatne okazuje się w tych przypadkach emocjonalne wsparcie uzyskane od bliskiej nam osoby. Wsparcie to wyrażają następujące stwierdzenia:

Jeżeli się nie mylę jesteś ...

Wyczuwam, że jesteś niezadowolony ...

Jeszcze silniejsze wsparcie stanowi zgodzenie się ze stanowiskiem naszego rozmówcy. Przy czym można mu zasugerować inne przyczyny zaistniałego stanu rzeczy. Stąd gdy kolega narzeka na wykładowcę przypisując mu główną winę za oblany egzamin, dobrze jest zwrócić mu uwagę, że *Ów surowy egzaminator innych też oblewa.* Tak się bowiem składa, że niepowodzenia innych stanowią dla większości ludzi swoiste pocieszenie.

Całościowy odbiór

Jak już zaznaczałem dla rzeczywistego zrozumienia wypowiadanych treści ważny jest nie tylko przekaz językowy, lecz także znaki parajęzykowe (np. ton głosu) i pozajęzykowe (np. wyraz twarzy mówiącego). Tym bardziej ze znaki te zdradzają często właściwe nastawienie mówiącego. Nie wszystkie bowiem nadawane są intencjonalnie. Bywa, że ktoś specjalnie przybiera znudzony wyraz twarzy, aby pokazać, że nie zależy mu specjalnie na danej sprawie, lecz błyszczące oczy i podwyższony tembr głosu zdradza rzeczywiste intencje.

Ważny jest też sposób siedzenia. Zazwyczaj zainteresowany słuchacz pochyla się do przodu i nawiązuje kontakt wzrokowy z rozmówcą. Znudzenie zaś przejawia się poprzez odchylenie się do tyłu, strzepywanie niewidocznych pyłków z ubrania, lub bawienie się przedmiotami znajdującymi się na stole.

Zadawanie pytań

Jest to bardzo ważna umiejętność, zwłaszcza gdy rzeczywiście chcemy uzyskać od nadawcy istotne informacje. Niestety umiejętności tej nie uczy się adeptów medycyny. Powoduje to, że wielu naszych lekarzy nie potrafi rozmawiać z pacjentem i w rezultacie niewiele wiedzą o gnębiących go dolegliwościach. Często też urażają go stawiając zbyt obcesowe pytania. Niewiele dowiemy się również stawiając tak zwane pytania zamknięte, gdyż rozmówca odpowiada wówczas *tak* lub *nie*. Lepiej jest więc zadawać pytania otwarte, które wymagają udzielenia szerszej odpowiedzi. Na przykład: *Proszę opowiedzieć mi o...*

Bardzo pomocne są też pytania nakłaniające mówiącego do szerszego lub dokładniejszego wyjaśnienia poruszanych spraw. Jest to pomocne, gdyż – jak już wskazywałem - ludzie przejawiają tendencje do uznawania tego, co sami wiedzą, za zbyt oczywiste, aby warto było to wyjaśniać.

Ujawnianie własnych odczuć

Nie powinniśmy też obawiać się nadmiernie ujawnia naszych odczuć związanych z zachowaniem nadawcy. Z reguły ich ujawnienie ułatwia późniejsze kontakty. Dotyczy to zarówno odczuć negatywnych:

Niepokoi mnie...

Bardzo się denerwuję, gdy...

Jak i pozytywnych:

Cieszę się, że...

Bardzo lubię, gdy...

Parafrazowanie

Osiągnięcie wzajemnego porozumienia ułatwia również powtórzenie myśli wyrażonych przez naszego rozmówcę innymi słowami. Przy czym w sytuacjach, gdy zrozumienie wydawanego polecenia jest bardzo ważne, gdyż zależy od tego bezpieczeństwo, zaleca się wręcz dosłowne powtórzenie danej komendy. Ma to na przykład miejsce w żeglarstwie.

Apel o wyjaśnienia

W przypadku zaobserwowania sprzeczności pojawiających się między wypowiedziami a językiem ciała, dobrze jest poprosić o dodatkowe wyjaśnienie. Wyjaśnienia są też konieczne, gdy w samych wypowiedziach pojawiają się sprzeczności lub niejasności. Szczególnie przydatne są w tym przypadku pytania szczegółowe. Pytania te zaczynają się od wyrazów: *kto ... który ... kiedy... dlaczego ... co ... jak.* Umożliwia to sprecyzowanie o co dokładnie chodzi naszemu rozmówcy.

Gdy na przykład nie określa on czasu rozpoczęcia danego przedsięwzięcia, dobrze jest zapytać: *Kiedy zaczynamy działać?* Konieczność udzielenia odpowiedzi zmusi go do sprecyzowania planów, a być może do zastanowienia się nad sensownością planowanych poczynań. Z kolei pytanie o sposób rozwiązania danego problemu może skłonić rozmówcę nie tylko do bardziej realistycznego spojrzenia, lecz także do ujawnienia nam właściwych celów danego działania.

Kończenie rozmowy

Dla wzajemnego zrozumienia istotne jest też odpowiednie zakończenie rozmowy. Dobrze jest wówczas podsumować główne myśli mówiącego, co ułatwiają następujące stwierdzenia:

Jeżeli dobrze rozumiem to ...

Żeby mieć jasny obraz tego, co powiedziałeś ...

A więc twierdzisz, że ...

Daje to naszemu rozmówcy możliwość potwierdzenia lub skorygowania tego, co w naszym mniemaniu nam przekazał.

Słuchanie empatyczne

Opisane wyżej zasady koncentrują się na technicznej stronie efektywnego słuchania. Jednakże, jak podkreśla Stephen Covley (2003), techniki te nie umożliwia rzeczywistego zrozumienia drugiego człowieka, jego problemów, potrzeb i pragnień. Niewątpliwie umiejętność „aktywnego słuchania" jest bardzo przydatna podczas prowadzenia negocjacji lub rozmów biznesowych, lecz jej stosowanie w rozmowach z naszymi bliskimi może prowadzić do poważnych komplikacji. Mogą oni uznać, że próbujemy nimi manipulować zamiast starać się zrozumieć ich problemy.

Właściwe zrozumienie intencji rozmówcy wymaga spojrzenia na daną sprawę „jego oczami". Jest to dosyć trudne, gdyż zazwyczaj odczytujemy wypowiedzi innych osób w oparciu o nasze własne doświadczenia. Jakże często stwierdzamy: „Wiem, co czujesz, przeszedłem przez to samo" zapominając, że każdy z nas jest indywidualnością i może całkiem odmiennie odbierać te same zdarzenia. Wszak różna jest wrażliwość poszczególnych ludzi, odmienne są też ich życiorysy. Przede wszystkim zaś trudno oczekiwać, aby ktoś chciał nas wysłuchać, jeśli my nie chcemy słuchać, co on ma nam do powiedzenia. Sytuacja taka zachodzi jakże często między dziećmi i rodzicami, którzy na wszelkie próby kontaktu reagując dawaniem rad i pouczeń. Jest to w znacznym stopniu uwarunkowane tym, że z reguły dzieci nie mówią o swych problemach wprost. Dlatego stwierdzenie: *Chemia jest nudna i głupia, nie warto się jej uczyć.* W rzeczywistości oznacza, że dziecko albo nie rozumie tego przedmiotu, albo bardzo nie lubi nauczyciela.

W związku z powyższym Covey proponuje, aby odpowiednio przekształcić przekazywane nam treści i jednocześnie starać się odzwierciedlić uczucia naszego rozmówcy. Dlatego w reakcji na podana wyżej wypowiedź dziecka najlepsze będzie stwierdzenie: *Widzę, że chemia rzeczywiście bardzo Cię denerwuje.* Umożliwia to dotarcie do rzeczywistych

intencji i uczuć mówiącego, gdyż z jednej strony wskazujemy, że go słuchamy, a z drugiej okazujemy zrozumienie dla jego odczuć wobec tego przedmiotu. Chemia bowiem jest treścią zaistniałego problemu a zdenerwowanie - związanym z nim uczuciem.

Słuchanie nierefleksyjne

Są jednak sytuacje, gdy aktywność słuchacza nie jest wskazana. Ma to miejsce wówczas, gdy ktoś chce się wygadać, czyli – inaczej mówiąc – oczekuje od nas cierpliwego wysłuchania gnębiących go wątpliwości lub pragnie po prostu wyrazić swój żal i przygnębienie. Jak wiemy, tego typu „zrzucenie trosk wątroby" okazuje się niezwykle pomocne w przypadkach przytłaczających nas problemów.

Rola odbiorcy ogranicza się wówczas do zachęcania nadawcy do mówienia przez okazywanie zainteresowania jego problemami i przekazywanie mu, że cały czas go słuchamy. Stosujemy w tym celu zarówno zachęty językowe, jak i niejęzykowe. Wystarczą bardzo krótkie zwroty, jak:

Mów dalej, rozumiem, naprawdę?

Równie ważne są niejęzykowe oznaki naszego podążania za wywodami mówiącego. Najczęściej są to swego rodzaju pomruki na przykład:

Mhm, uum, noo, eee

Dodatkowe oznaki zrozumienia intencji mówiącego to kiwanie głową, spoglądanie mu w oczy oraz miny współgrające z okazywanymi przez niego emocjami.

Umiejętność słuchania nierefleksyjnego jest również przydatna w sytuacjach, gdy nadawca znajduje niżej od nas w hierarchii społecznej. Powoduje to, że nie czuje się on zbyt pewnie i łatwo ulega naszym sugestiom. Dlatego powinniśmy pamiętać, aby mu nie przerywać i nie „dyktować" przebiegu rozmowy. Jest to tym istotniejsze, że z reguły nie zdajemy sobie sprawy z tego, że przekazujemy naszemu podwładnemu przy pomocy „języka ciała" sugestie dotyczące naszych oczekiwań. Pamiętać o tym powinni zwłaszcza rodzice, gdyż inaczej niewiele dowiedzą się o rzeczywistych odczuciach i pragnieniach swej pociechy.

Powstaje pytanie, dlaczego musimy uczyć się uważnie słuchać tego, co ma nam do przekazania nasz rozmówca. Jedną z przyczyn jest to, że w dzieciństwie wielokrotnie przekonywaliśmy się, że nasze zdanie się nie liczy. Znajduje to swe odzwierciedlenie w znanym stwierdzeniu: *Dzieci i ryby głosu nie mają.* Również w późniejszym okresie dorośli nie mają zwyczaju wysłuchiwać tego, co mają im do przekazania przedstawiciele młodszego pokolenia. Dlatego jakże często stwierdzają: *Bądź cicho, Nie dyskutuj* lub wręcz *Zamknij się i*

słuchaj. Ma to miejsce nie tylko w domu rodzinnym, lecz także w szkole. Skłoniło to uczniów do stwierdzenia, że tak zwany „kodeks ucznia", który ma określać jego prawa składa się w istocie z dwu następujących punktów:

1. Nauczyciel ma zawsze rację
2. Jeśli jej nie ma, patrz punkt pierwszy

Podsumowanie

Zgodnie z przyjętymi założeniami przedstawiam czytelnikowi następny skrótowiec mający ułatwić mu zapamiętanie wskazówek dotyczących skutecznej rozmowy. Otóż rozmawiać należy zgodnie z akronimem PUNKT. Oznacza to, że ważna jest:

Postawa odbiorcy
Uwaga skupiona na mówiącym •
Naturalność zachowania
Kontakt
Takt

A oto bliższe omówienie każdego z tych zaleceń.

Postawa odbiorcy

Słuchacz powinien wyrażać swe zainteresowanie tematem rozmowy, co odzwierciedla się poprzez pochylenie się w stronę rozmówcy. Należy przy tym unikać krzyżowania rąk i nóg, bawienia się przedmiotami, czy strzepywania niewidocznych pyłków z ubrania, gdyż jest to odbierane jako oznaka ewidentnego znudzenia osoba mówiącego lub tez przekazywanymi przezeń treściami.

Uwaga skupiona na mówiącym

Uważne słuchanie odzwierciedla się przez spoglądanie na mówiącego oraz przybieranie wyrazu twarzy odpowiadającego wypowiadanym treściom. Oznacza to, że powinniśmy się uśmiechać jedynie, gdy przekazuje nam on radosne wiadomości, gdy zaś narzeka smutek malujący się na naszej twarzy ukazuje, że w pełni jego troski rozumiemy. Nie zawsze też należy potakiwać, czasem gorące zaprzeczenie jest wręcz oczekiwane.

Naturalność zachowania

Wiele wskazówek podawanych w poradnikach skutecznego komunikowania doprowadzić może do poważnych zakłóceń w osiągnięciu porozumienia z rozmówcą. Na przykład prawdą

jest, że ludzie – którzy dobrze się rozumieją – odzwierciedlają swoje gesty. Dlatego ten rodzaj współbrzmienia nazwano z francuska *rapportem*. Zazwyczaj przebiega to poza świadomością rozmówców. Jeżeli jednak będziemy naśladować gesty i mimikę rozmówcy w sposób świadomy, łatwo dojść może do przejaskrawienia, co nadawca uzna za małpowanie jego zachowania i dojdzie do wniosku, że sobie z niego drwimy. Dlatego powinniśmy zachowywać się w sposób naturalny, a pewne techniki ćwiczyć z przyjaciółmi. Oczywiście powinniśmy ich uprzednio o to poprosić, gdyż niespodziewana zmiana naszego zachowania może ich poważnie zaniepokoić.

Kontakt

Utrzymanie kontaktu - co przecież stanowi podstawę każdej gry - wymaga częstego patrzenia w oczy rozmówcy. Nie oznacza to oczywiście „głębokiego wpatrywania się w jego oczy”, jak to sugerują niektórzy „specjaliści”. Tego typu zachowanie wywoła u rozmówcy zakłopotanie, a w przypadku ludzi przekonanych o swej wyjątkowej atrakcyjności, możemy zostać uznani za jeszcze jednego adoratora. Należy jednak od czasu do czasu spojrzeć w oczy rozmówcy, gdyż inaczej możemy zostać odebrani jako osoba mało wiarygodna. Dla osób nieśmiałych najlepszym rozwiązaniem jest patrzenie na nos mówiącego, gdyż odnosi on wówczas wrażenie, że go uważnie słuchamy. Unikamy jednocześnie wywoływania wrażenia osoby zbyt natrętnej jak to ma miejsce w przypadku uporczywego wpatrywania się w oczy rozmówcy.

Takt

Jak już wspominałem, wbrew zaleceniom wielu poradników nie zawsze należy się uśmiechać. Są bowiem sytuacje, gdy bardziej wskazane jest przybranie poważnej miny, aby pokazać, że rozumiemy bolesna stratę, jaką poniósł nasz rozmówca. Wszak nikt rozsądny, nie będzie się uśmiechał podczas pogrzebu, nawet gdy nie uważa odejścia danego osobnika za zbytnią stratę dla otoczenia.

Nie wydaje się również zbyt roztropne korzystanie z porad autorów żyjących w warunkach odmiennych od polskiej rzeczywistości. Obawiam się wręcz, iż rada, aby od czasu do czasu dotknąć rozmówcę, skutkować może oskarżeniem o molestowanie seksualne w przypadku kobiety. Z kolei mężczyzna może uznać tego typu zachowania za zachętę ze strony rozmówczyni do nawiązania bardziej intymnych stosunków. Z drugiej strony dotyk jest wskazany w przypadku rozmowy bliskich nam osób, w przeciwnym razie zaczną nas podejrzewać, że się na nie gniewamy.

Przede wszystkim jednak należy pamiętać o konieczności okazywania szacunku naszemu rozmówcy, co oznacza chęć wysłuchania go. Jakże często nasze nieodpowiednie nastawienie, roztargnienie, czy po prostu lenistwo powoduje, że nie trafiają do nas treści przekazywanie przez nadawcę. Trochę jak w popularnym wierszu: *Słuchaj dzieweczko, ona nie słucha*. Dlatego tę jakże częstą grę z rozmówcą polegającą na udawaniu, że go słuchamy nazwałem właśnie słuchaj dzieweczko.

Indeks ważniejszych terminów

Kontekst - sytuacja, w jakiej odbywa się rozmowa, co wpływa na nadawanie znaczenia odbieranym wypowiedziom.

Selektywność - umiejętność oddzielenia tego, co się słyszy, od własnej interpretacji

Obiektywizm - oznacza konieczność oddzielenia tego, co myślimy danej osobie,

od tego, co ona nam przekazuje.

Wnikliwość - umiejętność wychwytywania objawów emocjonalnych reakcji mówiącego oraz wychwytywania pojawiających się w jego wypowiedziach sprzeczności.

Parafrazowanie - powtarzanie tego, co powiedział nadawca, lecz własnymi słowami

Pytania szczegółowe - pytania zaczynające się od wyrazów *kto, który, kiedy, dlaczego, jak, co,* wymagające od mówiącego udzielenia dokładnej odpowiedzi

AUTOTEST VIII

1. Właściwe zrozumienie intencji nadawcy ułatwia słuchaczowi:
   a) jego doświadczenie
   b) negatywne nastawienie do mówiącego
   c) struktura gramatyczna wypowiedzi
2. Wnikliwość odbiorcy oznacza:

a) odrzucanie treści nieistotnych
b) wpatrywanie się w nadawcę
c) wychwytywanie sprzeczności

3. Cierpliwość odbiorcy oznacza:
   a) Ciągłe potakiwanie
   b) Wysłuchanie mówiącego do końca
   c) Myślenie o niebieskich migdałach
4. Efektywność rozmowy umożliwia:
   a) Parafrazowanie
   b) Stwierdzanie: nie denerwuj się
   c) Nie ujawnianie uczuć
5. Słuchanie nierefleksyjne oznacza:
   a) Aktywne nakłanianie mówiącego do zwierzeń
   b) Okazywanie zainteresowania
   c) Dyktowanie przebiegu rozmowy

Rozdział IX

Perły tylko wtedy są skarbem,
gdy je połączy długi sznur

koreańskie

JEDNOSTRONNE TANGO

Bariery w przekazie, metajęzyk, rozumienie wypowiedzi, błędne komunikaty, bariery w odbiorze, współdziałanie

Powyższe przysłowie uwypukla fakt, że skuteczne porozumiewanie się wymaga współdziałania. Na nic zdają się najkunsztowniejsze wypowiedzi nadawcy, jeżeli odbiorca nie chce go słuchać. Wszak *do tanga trzeba dwojga*, co oznacza, iż rzeczywista rozmowa wymaga aktywności również ze strony odbiorcy. Stąd tyrady wygłaszane przez rodziców swym dorastającym pociechom, stanowią przykład przysłowiowego mówienia „do ściany". Z drugiej wszakże strony mówiący czynią często wiele, aby uniemożliwić słuchaczom ich zrozumienie. Używają na przykład niezrozumiałych terminów lub bywa wypowiadają przeciwstawne twierdzenia. Z tego też względu warto bliżej przyjrzeć się najczęściej popełnianym błędom.

Bariery w przekazie

Jak wspomniałem wyżej, nader często zdarza się, że nadawca – z reguły nieświadomie – stwarza bariery utrudniające zrozumienie jego intencji. Bariery te dają się uszeregować w ten sposób, że tworzą skrótowiec WOJAK. Skrótowiec ten utworzony zgodnie z zasadami mnemotechniki daje się rozszyfrować w następujący sposób:

1. Wieloznaczność komunikatów
2. Osobista perspektywa
3. Język
    a) żargon
    b) brak precyzji (myślenie)
    c) odmiana społeczna
4. Asynchronizm przekazów
5. Komunikaty



Wieloznaczność wypowiedzi

Na wieloznaczność wypowiedzi językowych wskazywałem w rozdziale III. Wystarczy przytoczyć chociażby stwierdzenie *Hela ma parę*, aby uświadomić sobie, że może ono oznaczać, iż Hela ma z kim iść na wesele lub też, iż jest ona wyjątkowo silna i wytrzymała.

Dotyczy to nie tylko języka potocznego, lecz także naukowego mimo wysiłków, aby uczynić go możliwie jednoznacznym.

Osobista perspektywa

Jedną z podstawowych przyczyn braku osiągania porozumienia, czy też w ogóle niemożności zrozumienia się jest uznawanie własnego punktu widzenia za powszechnie obowiązujący lub wręcz jedynie słuszny. Oznacza to, że nie potrafimy zaakceptować odmiennych poglądów i prowadząc z kimś dyskusję silnym negatywnym emocjom. Emocje te powodują, że schodzimy na niższy poziom orientacji (por. Obuchowski, 1985). Można wręcz stwierdzić, że wyłączamy rozum i działamy na zasadzie utrwalonych wcześniej odruchów. W rezultacie nawet bardzo inteligentni ludzie zadziwiają nas swym bezmyślnymi niekiedy działaniami, które podejmują zarówno pod wpływem silnego wzburzenia, jak i w imię głęboko zakorzenionego przekonania o swych racjach. Za przykład służyć mogą wypowiedzi uznające zasadność torturowania ludzi o lewicowych przekonaniach przez Pinocheta, jak i te, które negują istnienie lub pomniejszają znaczenie obozów koncentracyjnych w Trzeciej Rzeszy.

Język

Sytuację komplikują dodatkowo pojawiające się okresowo tendencje do nadużywania modnych określeń. Ostatnio stał się nim przedrostek *meta-* . Mamy więc metaświadomość, metapamięć, metapoznanie a nawet metapsychologię. Wiele wskazuje na to, że większość nadużywających tych określeń nie zdaje sobie sprawy, iż meta- oznacza *po-* i użyte zostało pierwotnie dla określenia metafizyki. Czyli tej części dzieł greckiego filozofa, Arystotelesa, które następowały po fizyce. Dotyczyły zaś one tego działu filozofii, który zajmuje się zagadnieniami niedostępnymi bezpośredniemu poznaniu, czyli wyższego poziomu. Stąd też przedrostek *meta* nabrał znaczenia „wykraczający poza” czyli „wyższego stopnia”, zwłaszcza w odniesieniu do teorii naukowych. Metapsychologia byłaby więc czymś wyższym od zwykłej przyziemnej, a bywa i użytecznej, psychologii.

Metajęzyk metapsychologii

Dla przykładu podaję kilka stwierdzeń, które niestety znaleźć można w wielu podręcznikach psychologii. Ich lektura przekonuje nas, że współczesnego psychologa nie interesuje wcale: <u>człowiek</u>, lecz *osobnik, obiekt, istota ludzka, jednostka* a w ostateczności *klient.*

Nie mówi on też o banalnym spostrzeganiu, lecz o *przetwarzaniu wrażeń docierających do mózgu w wyniku eksploracji rzeczywistości zewnętrznej*. Także mówienie to *ekspresja werbalna symbolicznych stanów wewnętrznych*, myślenie zaś to *przetwarzanie informacji w sferze konceptualizacji wewnętrznej*. Z kolei złość określana bywa jako *silne pobudzenie o negatywnym znaku emocjonalnym*.

Niektórzy psycholodzy wcale się też nie bawią, lecz *oddają się czynnościom o ludycznym charakterze*. Także miłość sprowadza się dla nich do *uprawiania czynności prokreacyjnych przy silnym pobudzeniu sfery emocjonalno-popędowej*.

Poniżej podaję - wymyślony przeze mnie – przykład opisu prostego zdarzenia. Otóż pewnemu młodemu człowiekowi imieniem Józef spodobała się bardzo napotkana dziewczyna, lecz nie odważył się nawiązać z nią rozmowy, a jedynie się do niej uśmiechnął.

Opis „psychologiczny"

Józef eksplorował wzrokiem żeński obiekt pożądania i skonstatował, że budzi on w nim silne pobudzenie emocjonalne o wyraźnie popędowym charakterze. Jednakże wytworzone wcześniej instancje regulacyjne, a zwłaszcza sieć wartości, skutecznie zablokowały ekspresję jego stanu wewnętrznego przy pomocy symboli werbalnych. Ograniczył się jedynie do niewerbalnego przekazu dodatniego kierunku swej motywacji poprzez odpowiednie ułożenie wolicjonalnie sterowanych mięśni twarzy, co nadało jej pozytywny wyraz. Jego zamysły pozostały jednak w sferze konceptualizacji, gdyż nie opanował umiejętności wchodzenia w reakcje interpersonalne z osobnikami przeciwnej płci. Owo zderzenie ja idealnego z ja realnym zakłócało jego równowagę wewnątrz-psychiczną utrudniając właściwe syntetyzowanie i sublimowanie treści dostępnych ego tak ważne w stadium postadadolescencyjnym.

Warto też zdać sobie sprawę, że terminy powszechnie używanych w mediach nie zawsze są prawidłowo rozumiane przez masowego odbiorcę. A przecież jest oczywiste, że brak właściwego rozumienia użytych terminów znacznie ogranicza skuteczność oddziaływania wszelkich komunikatów perswazyjnych. Prowadzone przez nas badania wykazały, że dotyczy to nie tylko uczniów szkół zawodowych, lecz także liceów. Świadczą o tym załączone niżej wyjaśnienia podawane przez badane osoby:

Lustracja:

badanie przeszłości

obrazek do tekstu

sprawdzanie prawdziwości zeznań

Defraudacja:

defraudacja środowiska

fałsz dokumentów

oszczerstwo

zbiór mienia

fałszowanie praw człowieka

pobieranie pieniędzy z banku

Deficyt zaś to:

pieniądz zawarty w danym towarze

określona suma pieniędzy

Powyższe przykłady wskazują, że nie wszyscy obywatele odczuwają silną potrzebę zlustrowania dawnych funkcjonariuszy służby bezpieczeństwa, choć niewątpliwie odczuwa ją znaczna część naszych polityków. Przeciętnego Polaka nie oburza też specjalnie fakt zdefraudowania dużej sumy. Mogą się jedynie zastanawiać, w jaki sposób dany człowiek dorobił się takiego majątku. Nie martwi ich też specjalnie deficyt budżetu państwa. Wręcz przeciwnie mogą cieszyć się, że suma ta jest odpowiednio duża.

Figuratywny charakter języka

Problemy w skutecznym posługiwaniu się językiem wynikają ponadto z faktu, że większość naszych wypowiedzi ma charakter figuratywny (por. Jaspers, 1990; Lakoff i Johnson, 1988). Już Nitzche mówił, iż „Język jest pełen zwiędłych metafor”. Wymaga to od mówcy-słuchacza dobrej orientacji w przedmiocie rozmowy, a także pewnego doświadczenia życiowego. Nie dziwi więc, że dzieci często mają trudności w prawidłowym interpretowaniu wypowiedzi osób dorosłych. Jak już wskazywałem, trudności te pogłębia znaczna egocentryczność dorosłych, którzy z reguły nie potrafią wczuć się w świat doznań i rozumowania dziecka.

Przykłady dziecięcych interpretacji powszechnie używanych stwierdzeń, których my nie odbieramy jako metaforyczne, podaje Teresa Kłys-Wojtasińska (1981). Dotyczy to również znaczenia powszechnie używanych wyrazów. Można się na przykład dowiedzieć, że *antyk to jest ciocia*, gdyż „Mama mówi, że ciocia to prawdziwy antyk” (s.78). O konkretnym rozumieniu wyrazów świadczy też inne, bliższe prawdy wyjaśnienie tego terminu; „Antyk to jest taki zegar, co nie chodzi. Wszyscy mówią, że on jest ładny, ale mnie się nie podoba” (s.78).

Bardziej zaskakujące wydaje się wyjaśnienie wyrazu *intryga*. Przede wszystkim okazuje się, iż intrygi się szyje: „Bo u mamy w pracy była taka intryga, co ją szyli grubymi nićmi” (s.91). Wyjaśnienie to poparło inne dziecko dodając: „Intryga musi być grubymi nićmi szyta, bo jakby były cienkie, to by się urwała”. Zaś jeden z chłopców pochwalił się, że najpiękniejsze intrygi robi jego babcia. A na pytanie czym babcia robi owe intrygi odparł: „Szydełkiem i białymi niciami” (s.91). Po wyjaśnieniu okazało się, że ojciec chłopca mówił, iż „intrygi to są koronkowe roboty”.

Jednocześnie dzieci zdają sobie doskonale sprawę z granic dzielących świat bajki od świata rzeczywistego. Odzwierciedla to wypowiedź jednego z chłopców, który uznał, że prawdziwych wilków już teraz nie ma. Na pytanie dlaczego, odpowiedział: „Jakby wilk chciał połknąć moją babcię, to by musiał być taki wielki jak słoń. Bo moja babcia do trabanta się nawet nie zmieści, a jakby się zmieściła wilkowi w buzi” (30).

Podobne przykłady rozumienia metafor przez dzieci podaje Kornel Czukowski (1962). Bywa, że stwarza do prawdziwie kłopotliwe sytuacje, jak to było w przypadku czteroletniej Oli, która stwierdziła w pewnym momencie: „Mamusiu mówiłaś, że wujek siedzi cioci na karku, a on cały czas siedzi na krześle” (s.152). Podobnie interpretowały dzieci sześcioletnie (a nawet starsze) przysłowia prezentowane w prowadzonych przez nas badaniach. Na przykład przysłowie *Darowanemu koniowi nie zagląda się w zęby* wyjaśniały: „Bo może ugryźć”, lub „Bo ma brudne zęby”, „Trzeba patrzeć na nogi a nie zęby, bo może ruszyć” zaś *Spiesz się powoli*” jako „Że nie powinno się chodzić szybko, lecz powoli”, „Biegnij powoli”, lub wręcz „Nie należy przebiegać przez ulicę”.

Asynchronizm przekazów

Chodzi tu o jakże częste zjawisko rozmijania się wypowiedzi i intencji rozmówców. Znajduje to odzwierciedlenie w braku zgodności między tym, co dana osoba mówi, a przekazami niejęzykowymi. Inaczej rzecz ujmując, zachodzi tu niespójność między treścią słów a językiem ciała, który zdradza rzeczywiste intencje mówiącego. Z pewnością nie uwierzymy zapewnieniom kogoś, kto będzie twierdził, że bardzo nas lubi zaciskając przy tym zęby i patrząc na nas spode łba. Niestety, w przypadku notorycznych kłamców sprawa nie jest już taka prosta. Opanowali oni bowiem sztukę kontrolowania języka ciała, inaczej nie byliby skuteczni.

Komunikaty

Jednakże nawet najbardziej intensywne wsłuchiwanie się w wypowiedzi mówiącego nie zda się na wiele, jeśli przekazywane przez niego komunikaty nie są formułowane poprawnie. Wśród owych błędnych przekazów wyróżnić można komunikaty:

1. Sprzeczne
2. Agresywne
3. Równoległe
4. Nieinformacyjne
5. Ambiwalentne

Tworzy to równie łatwy do zapamiętania  skrótowiec (akronim) SARNA. Zdarza się także, iż trudności w zrozumieniu mówiącego nie wynikają z braku jego umiejętności, lecz ma on na celu przesłonięcie właściwego znaczenia danego stwierdzenia. Daje się to zaobserwować zwłaszcza w języku polityków. Większość z nas wszakże dąży do skutecznego porozumienia się z rozmówcą, dlatego warto dokładniej opisać wymienione wyżej komunikaty.

1. Komunikaty sprzeczne wywierają szczególnie negatywny wpływ na odbiorcę. Dotyczy to zwłaszcza przekazu, w którym zawarta jest wewnętrzna sprzeczność. Trudno na przykład spełnić prośbę kogoś, kto mówi: *Bądź bardziej spontaniczny*, gdyż spontaniczność stanowi wynik psychicznego stanu danej osoby i nie można jej sobie nakazać.
2. Komunikaty agresywne również stanowią niezawodny sposób zniechęcenia do siebie naszego słuchacza. Może to być agresja przekazywana bezpośrednio, na przykład: *Ty idioto, znowu wszystko poplątałeś*. Istnieją wszakże bardziej subtelne sposoby przejawiania agresji. Służą temu komunikaty zaczynające się od słów: *Ty to zawsze..., jak można...* itp. Po wypowiedzeniu pierwszego z podanych wstępów mówiący dodaje; *się spóźniasz, upierasz się przy swoim* lub *wiesz najlepiej*. Zaś drugie w podanych stwierdzeń umożliwia wyrażenie zdumienia, iż można; *być tak naiwnym, roztargnionym* albo wręcz *głupim.*
3. Komunikaty równoległe pojawiają się w sytuacji, gdy rozmówcy prowadzą rozmowę, w trakcie której każda ze stron mówi swoje nie zwracając zupełnie uwagi na wypowiedzi, a w konsekwencji i odczucia, partnera. Wiąże się to z błędnym sposobem przekazywania komunikatów, który w praktyce uniemożliwia wzajemne zrozumienie. W rezultacie czego każdy z nich mówi o

czyś zupełnie innym, chociaż wydawałoby się, że rozmawiają na ten sam temat.

Typowy przykład to „rozmowa” matki z synem, w trakcie której matka wielokrotnie wskazuje na konieczność zabrania się do lekcji, a jej dziecko opowiada o wspaniałym filmie, który właśnie nadawany jest w telewizji .

4. Komunikaty nieinformacyjne to takie, w których praktycznie nie zawarto żadnej istotnej informacji. Jak już wspominałem, przodują w tym politycy, jednakże środki masowego przekazu także nie pozostają w tyle. Za przykład służyć może „informacja” podawana wielokrotnie w kilku stacjach telewizyjnych pod koniec dnia wyborów: *Właśnie zakończono głosowanie, a komisje wyborcze liczą głosy oddane na poszczególnych kandydatów.* Równie „odkrywczy” charakter mają informacje, iż w zimie spadł śnieg i zrobiło się ślisko na drogach.

   Inny typ przekazów nieinformacyjnych powstaje w wyniku mieszania kilku wątków. Zwłaszcza małe dzieci przejawiają skłonność do mówienia o kilku rzeczach na raz, gdy usiłują przekazać nam wrażenia związane ze szczególnie ekscytującym zdarzeniem: *Poszliśmy do ZOO. Oglądaliśmy małpy, kupiliśmy lody, a ten lew tak strasznie ryczał. A Ania poplamiła sukienkę, itd.*

   Skłonność ta nieobca jest także dorosłym, zwłaszcza w stanach silnego wzburzenia. Wypowiadane wówczas gniewne słowa nie tylko irytują naszego rozmówcę, lecz mogą wprowadzić go w niemałe zakłopotanie, wynikające z niemożności odczytania naszych rzeczywistych intencji.

5. Komunikaty ambiwalentne pojawiają się wówczas, gdy mówiący nie potrafi wyrazić swoich potrzeb lub uczuć w sposób bezpośredni. Dlatego zamiast powiedzieć „Bardziej dbasz o dom niż o rodzinę” mąż stwierdza: *Te podłogi są tak wyfroterowane, że można się na nich poślizgnąć*. A ponieważ nie wyraża swych prawdziwych odczuć, jedynym możliwym efektem może być to, że żona poczuje się zwolniona z nadmiernej dbałości o czystość mieszkania. Przy czym nadal nie będzie okazywać zainteresowania mężem, lecz może zwiększyć swą skłonność do dokonywania licznych zakupów.

Sytuację komplikują również pojawiające się okresowo tendencje do nadużywania modnych terminów. Swego czasu wszystko wykonywano „w temacie”, obecnie zaś

większość wydarzeń artystycznych nabrało charakteru „kultowego”. Mamy bowiem kultowe, filmy, książki, a nawet piosenki.

Bariery w odbiorze

Poziom umiejętności odbiorcy także nader często utrudnia skuteczne porozumiewanie się. Jak już wskazywałem, nikt nie uczy nas słuchania, a jest to bardzo trudna sztuka. Błędy, które najczęściej popełniamy w odbiorze skierowanych do nas wypowiedzi także można przedstawić w formie skrótowca. Jest to SFINKS, czyli tajemnicza i groźna postać. Ale równie groźne są nieporozumienia wynikające z błędnego rozumienia intencji innych ludzi. Skrótowiec ten powstał z pierwszych liter następujących określeń:

1. Słuch fonematyczny
2. Filtrowanie
3. Interpretacja
4. Nieuwaga
5. Krytycyzm
6. Skojarzenia



Słuch fonematyczny

Zjawisko to omówiłem szczegółowo w rozdziale VII. Warto jednak przypomnieć, że dźwięki z naszego otoczenia odbieramy filtrując je zgodnie z regułami naszego ojczystego języka. Stąd kogut angielski nie pije „kukuryku” lecz „kukuldudu”. Po prostu Anglicy tak to odbierają. Wskazywałem też, że ważną funkcją słuchu fonematycznego jest segmentacja wypowiedzi, czyli wyodrębnianiu mniejszych elementów (sylab i wyrazów) w ciągu słownym. Wielu ludzi nie uświadamia sobie bowiem, że nie wypowiadamy poszczególnych wyrazów, lecz nieprzerwany ciąg dźwięków, które dzielimy lub łączymy w określone całości. Umożliwia to odmienną od zamierzonej interpretację intencji nadawcy, co prowadzi do wielu często nie uświadamianych sobie przez obie strony nieporozumień. Ilustruje to następujący przykład podany przez znanego angielskiego matematyka i pisarza, Lewisa Carrola w książeczce *Alicja w krainie czarów*: ”O, widać *maszty*! A morał z tego: "Im mniej *masz ty*, tym więcej mam ja". (s. 84).

A oto jeszcze jeden przykład pochodzący ze wspomnianej już książki. Otóż jedna z postaci –Myszka - mówi: " O, goni smutny i długi mnie los, smutny i długi jak ta opowieść” . Alicja zaś powtarza Ogon i smutny, i długi? I ze szczerym zdumieniem spogląda na jej ogon.

Warto pamiętać o możliwości powstawania tego typu nieporozumień, gdyż uchroni nas to przed wieloma przykrościami. Warto też zachować ostrożność wobec relacji składanych nam przez świadków danego zdarzenia, zwłaszcza gdy relacjonują nam co ktoś inny o nas powiedział.

Filtrowanie

Tego typu nieporozumienia występują znacznie częściej w przebiegu naszych codziennych interakcji, niż to się zakłada. W przeciwnym razie zbędni byliby psychoterapeuci, którzy wyjaśniają zwaśnionym współmałżonkom rzeczywiste intencje ich partnera. Błędne odczytywanie intencji drugiej osoby prowadzi do wielu nieporozumień. Zazwyczaj zapominamy bowiem, że słuchacz interpretuje odbierane przez niego wypowiedzi przez pryzmat swych upodobań i uprzedzeń. Stanowi to swoisty filtr emocjonalny, który decyduje o nadawaniu swoistego znaczenia nawet niewinnym stwierdzeniom.

Na to jak bardzo ulegamy tendencji do zniekształcania rzeczywistości zwracałem uwagę w rozdziale VIII. Obecnie dla uprzytomnienia czytelnikowi ile zależy od naszego nastawienia i chwilowej dyspozycji przypomnę dwuznaczny rysunek powszechnie wykorzystywany w podręcznikach psychologii ogólnej (ryc. 14). Na rysunku tym możemy dostrzec albo wizerunek młodej atrakcyjnej kobiety albo staruszki. Nawiasem mówiąc, jego tytuł stanowi potwierdzenie siły stereotypów zakorzenionych w danym społeczeństwie. Dla naszych rozważań ważne jest jednak, iż nie da się dostrzec obu tych pań równocześnie, co stanowi dodatkowe potwierdzenie wybiórczego charakteru naszego spostrzegania.



Ryc. 14. Żona i teściowa

Interpretacja wypowiedzi

Efektywne słuchanie wymaga nie tylko znajomości reguł językowych, lecz także

wiedzy o otaczającej nas rzeczywistości oraz doświadczenia, które nabywamy w różnego typu interakcjach z innymi ludźmi. W związku z powyższym wprowadzono pojęcie kompetencji komunikacyjnej, które uwypukla znaczenie czynników społecznych w porozumiewaniu się. Termin ten wskazuje na fakt, że dla sprawnego porozumiewania nie wystarcza zdolność do konstruowania poprawnych gramatycznie wypowiedzi, co bywa określane mianem kompetencji językowej. Konieczna jest tu również znajomość reguł używania tych wypowiedzi w określonych sytuacjach. W czym bardzo pomocne jest znajomość reguł społecznych i kulturowych. Jednakże – przynajmniej w moim rozumieniu - kompetencja komunikacyjna to nie tylko wiedza o języku połączona z umiejętnością odpowiedniego jej wykorzystywania w różnego typu sytuacjach, lecz także znajomość kodów niejęzykowych. Jak wskazywałem w rozdziale I, kody te warunkują prawidłowe zrozumienie intencji mówiącego.

Znaczenie czynników pozajęzykowych znajduje odzwierciedlenie także w strukturze wypowiedzi, które uważamy za bardziej naturalne od innych. Dlatego też za lepszą stylistycznie uznaje się czynną a nie bierną formę zdań. Bardziej typowe jest bowiem oddziaływanie istoty żywej na martwy przedmiot. Każdy z nas uzna za zręczniejszą konstrukcję „Marek podziwia tę scenerię" od „Ta sceneria jest podziwiana przez Marka", mimo że obydwa te zdania wyrażają tę samą myśl.

Zawsze też „umieszczamy" mniejszy przedmiot w odniesieniu do większego. Stąd za prawidłowe uznawane jest raczej zdanie pierwsze z przytoczonych niżej par: „Piłka toczy się po trawie", a nie „Po trawie toczona jest piłka", a także „Miska znajduje się blisko Ściany" zamiast „ściana znajduje się blisko miski" Powiemy też raczej „Krzesło stoi z lewej strony stołu", a nie „Stół stoi z prawej strony krzesła". Uznajemy również, iż to mniejszy przedmiot znajduje się nad, lub pod większym. Z tego też powodu mówimy: "Obraz znajduje się nad kanapą", a nie „Kanapa znajduje się pod obrazem" lub „Mucha jest nad obrazem" , nie zaś „Obraz jest pod muchą". Chociaż zupełnie inne znaczenie ma stwierdzenie: „Być pod muchą", czyli „w stanie upojenia alkoholowego". Dwa ostatnie określenia pozwalają nam uniknąć stwierdzenia, że ktoś jest po prostu pijany. Z tym że pierwsze ma charakter żartobliwy (dzięki użyciu metafory), drugie zaś „formalno-urzędowy".

Nieuwaga

W trakcie słuchania innych zachodzą naturalne wahnięcia uwagi i przesłyszenia. Często również uwagę naszą rozpraszają inne – ciekawsze zjawiska – jakie mamy okazję

zaobserwować. Może to być nadmierny hałas, co zmusza nas do uzupełniania odbieranych wypowiedzi. Przodują w tym studenci, którzy tak potrafią zniekształcić treści wykładu, że egzaminujący ich później profesor nie może wyjść ze zdumienia. Czasem też powołują się na autorytet jednego wykładowcy przedstawiając ewidentną głupotę drugiemu. Pamiętam, iż swego czasu przyszła do mnie silnie zbulwersowana Pani doktor i powiedziała: „Słyszałeś, co ten idiota opowiada studentom?" Po czym przytoczyła to stwierdzenie. Odparłem jej wówczas: „O ile znam tego idiotę, to nie mógł takich rzeczy opowiadać. Studenci po prostu przekręcili jego słowa". Wyraźnie ją to uspokoiło, tym bardziej że sprawa dotyczyła nie najpilniejszych słuchaczy.

Warto o tym pamiętać, gdyż wiele zapiekłych nienawiści bierze swój początek właśnie z tego typu nieporozumień. Choć bywa, że przyczyniają się do tego „życzliwi", którzy świadomie przekręcają słowa nieobecnego mówcy.

Krytycyzm

Następnym problemem jest nadmierny krytycyzm wobec mówiącego, co powoduje, ze w ogóle nie chcemy go słuchać. Ma to miejsce zwłaszcza wtedy, gdy uznamy go za osobę niewiarygodną lub też mało interesującą, czego najlepszym przykładem są dyskusje toczone w telewizji przez polityków różnych opcji. Pamiętam debatę telewizyjną prowadzoną przez zwolennika i przeciwnika kary śmierci. Otóż każdy z nich wygłaszał swe poglądy zupełnie nie zwracając uwagi na argumenty drugiej strony. Nie dopuścili też do głosu dziennikarza, który na koniec podsumował tę „rozmowę" słowami: „Właściwie niczego nie uzgodniliśmy, poza tym że obaj Panowie są z siebie zadowoleni".

Skojarzenia

Następnym czynnikiem skutecznie utrudniającym słuchanie mówiącego są skojarzenia, jakie przychodzą nam do głowy w związku z wypowiadanymi słowami. Powoduje to błądzenie myślami wokół przyjemnych lub też szczególnie bolesnych spraw. Niezależnie jednak od rodzaju emocji, jakie w nas to wywołuje, przestajemy słuchać nadawcy, co zmusza nas do dokonywania wspomnianych wyżej uzupełnień.

Podsumowanie

Na zakończenie warto przypomnieć główne tezy niniejszego rozdziału. Przede wszystkim rzeczywiste porozumiewanie się wymaga aktywności i dobrej woli obu komunikujących się osób. Swoiste bariery pojawiają się zarówno po stronie nadawcy jak i odbiorcy. Bariery stwarzane przez nadawcę stanowią rezultat następujących czynników:

Wieloznaczności formułowanych przezeń wypowiedzi

Przyjmowania osobistego punktu widzenia

Używania niezrozumiałego dla odbiorcy języka

Brakiem zgodności między przekazami językowymi i niejęzykowymi

Błędów pojawiających się w nadawanych komunikatach.

Przy czym komunikaty te mogą być puste, niespójne, sprzeczne, równoległe, agresywne lub niejasne. Warto tu zwłaszcza zwrócić uwagę na komunikaty równoległe, gdy każda ze stron mówi o swoich sprawach nie zwracając uwagi na to, co ma do powiedzenia jej partner. Sytuację tę oddaje trafnie powiedzenie: *Rozmawiała gęś z prosięciem.*

Z kolei błędy najczęściej popełniane przez słuchacza tworzą akronim SFINKS od pierwszych liter wyrazów: słuch fonematyczny, filtrowanie, interpretacja, nieuwaga, krytycyzm oraz skojarzenia. Jakże często błędnie interpretujemy wypowiedź mówiącego zwłaszcza, gdy niedosłyszymy jej istotnych elementów. Sprzyja temu brak uwagi i uleganie pobocznym skojarzeniom, a także naturalna skłonność do filtrowania odbieranych treści stosownie do naszych oczekiwań.

Dlatego osiągniecie rzeczywistego porozumienia wymaga dobrej woli i wysiłku z obu stron. Zarówno nadawca jak i odbiorcą muszą dostroić się do oczekiwań i możliwości swego partnera. Jeśli tego nie uczynią, ich rozmowa przypominać będzie taniec, w trakcie którego jedna strona stara się utrzymywać odpowiedni rytm a druga stosuje inne kroki lub też pozostaje bierna. Z tego względu ten rodzaj gry w komunikowanie się nazwałem jednostronnym tangiem.

Indeks ważniejszych terminów

Osobista perspektywa	- Przyjmowanie własnego punktu widzenia za powszechnie obowiązujący (jedynie słuszny), co powoduje odrzucenie poglądów i przekonań innych ludzi.
Asynchronizm przekazów	- brak zgodności między tym, co dana osoba mówi, a przekazami niejęzykowymi.
Komunikat ambiwalentny	- wyrażanie potrzeb i uczuć w pośredni sposób w formie obojętnej prosby lub oskarżenia.
Krytycyzm	- uznawanie rozmówcy za niewiarygodnego lub tak mało interesującego, że nie warto słuchać, co ma on do powiedzenia.
Kompetencja językowa	- umiejętność budowania poprawnych gramatycznie wypowiedzi
Kompetencja komunikacyjna	- wiedza o języku połączona z umiejętnością odpowiedniego jej wykorzystywania w różnego typu sytuacjach połączona ze znajomością kodów niejęzykowych i umiejętnością ich odpowiedniego wykorzystywania.

AUTOTEST IX

6. Język ma charakter:

a) jednoznaczny

b) logiczny

c) figuratywny

7. Rozmówcy przekazują sobie komunikaty równoległe, gdy:

a) mówimy stojąc równolegle do partnera

b) każdy mówi o swoich sprawach

c) przekazujemy nasze intencje

8. Asynchronizm przekazów ma miejsce, gdy zachodzi:

a) sprzeczność między słowami a językiem ciała

b) wewnętrzna sprzeczność w wypowiedzi

c) brak spójności wypowiedzi

9. Krytycyzm dotyczy:

a) obu rozmówców

b) odbiorcy

c) nadawcy

10. Filtrowanie dotyczy:

a) usłyszanych treści

b) struktury językowej

c) wywoływanych skojarzeń

Rozdział X

Gramatyka w mowie jest jak sól w jedzeniu

arabskie

WIEŻA BABEL

Sposób mówienia, kod ograniczony i rozwinięty, regionalizmy, żargon zawodowy, specyficzne słownictwo, nieprecyzyjny język, wypowiedzi emocjonalne

Jeśli zadamy jednemu z naszych rodaków pytanie, ile zna języków. Wielu z nich odpowie, że tylko jeden. Mogą też dodać, iż bardzo żałują, że nie znają innego języka, zwłaszcza angielskiego, gdyż umożliwia on porozumiewanie się zarówno w życiu zawodowym, jak i w turystyce. Wystarczy jednak zastanowić się przez chwilę, aby dojść do wniosku, że sprawa nie jest wcale taka prosta. Przede wszystkim istnieje wiele odmian polszczyzny, które każdy z nas opanował w mniejszym lub większym stopniu. Wynika to w decydującym stopniu z miejsca urodzenia zarówno w sensie geograficznym, jak i społecznym.

Jak cię słyszą, tak cię piszą

Sposób wypowiadania się wpływa na naszą ocenę innych osób. W związku z powyższym bardziej trafna od znanego powiedzenia „Jak cię widzą, tak cię piszą", wydaje się jego parafraza „Jak cię słyszą, tak cię piszą". Bowiem osoby, które potrafią błyskotliwie wypowiadać się, uznajemy za bardzo inteligentne. Inteligencja zaś jest w naszym społeczeństwie ceniona najwyżej. Świadczy o tym między innymi fakt, że nikt z nas nie uskarża się publicznie na braki swego intelektu, podczas gdy braki pamięci stanowią temat licznych dowcipów w rodzaju: „Pamięć mam dobrą, ale krótką".

Owo powszechne przekonanie o wysokiej inteligencji osób, które potrafią się ładnie wypowiadać nie jest bynajmniej bezzasadne. Otóż badania psychologiczne wykazują istnienie korelacji między ilorazem inteligencji, mierzonym przy pomocy tradycyjnych testów, a zasobem słownikowym danej osoby. Nie jest to bynajmniej zaskakujące, jeżeli uwiadomimy sobie, w jaki sposób uczymy się nowych słów. Właściwe ich znaczenie poznajemy bowiem

stwierdzając, jak używają ich inni w różnego typu wyrażeniach i sytuacjach.

Zbyt konkretne rozumienie wypowiedzi prowadzi czasem do jej błędnej interpretacji zwłaszcza jeśli odbiorcy brak doświadczenia. Dlatego gdy zapytano dzieci o znaki zodiaku jedno z nich wyraziło zdumienie, że dorośli - którzy wszak uważają się za mądrych – wierzą, że są na przykład baranami. Z kolei inne uznało, że „jak dzidziuś się urodzi w porach marca, to wygląda jak mały baran". A na pytanie dlaczego, odpowiedziało: „Bo wtedy słońce stoi w baranie".

Zróżnicowanie kodów językowych

Wspomniany wyżej styl wypowiedzi określonych osób zależy w znacznym stopniu od czynników społecznych, jak pochodzenie, wykształcenie i wykonywany zawód. Nie ma wie nic dziwnego w tym, ze wielu z nas, których zmuszono do zamieszkania w „nowoczesnych" blokowiskach czuje się tam nieswojo. Przyczyna leży nie tylko w czynnikach natury architektonicznej, lecz także społecznej. Zdarza się bowiem często, że nie potrafimy dojść do porozumienia z sąsiadami. Jedną z przyczyn braku porozumienia miedzy mieszkańcami tego typu skupisk jest fakt wspólnego w nich przebywania ludzi pochodzących z różnych środowisk społecznych.

Największy problem zaś stanowi - obok różnic obyczajowych - to, że nie potrafią oni znaleźć wspólnego języka. I nie jest to bynajmniej przenośnia, gdyż większość ludzi wykształconych używa kodu rozwiniętego, a ludzie bez wykształcenia na ogół posługują się kodem ograniczonym. W praktyce oznacza to, że nie tylko posługują się oni innymi językami, lecz odmienny jest także ich sposób spostrzegania i oceny otaczającej ich rzeczywistości. Warto przy tym zwrócić uwagę na fakt, że uproszczony i ubogi język nie tylko uniemożliwia refleksje natury egzystencjalnej, lecz ułatwia uprzedmiotowienie człowieka. Oczywiście człowiek przedmiotowy jest marzeniem wszystkich rządzących.

Kod ograniczony i rozwinięty

Znany socjolingwista brytyjski Basil Bernstein (1990) zwraca uwagę, iż możliwość przeprowadzania złożonych operacji umysłowych wiąże się nie tylko z poziomem wykształcenia danej osoby, lecz także z rodzajem opanowanego kodu językowego. Kod ograniczony, używany przez niższe warstwy społeczne, służy głównie komunikowaniu się, podczas gdy w przebiegu procesów myślowych wykorzystywany jest kod rozwinięty, który odpowiada polskiemu pojęciu języka literackiego. Fakt, że prymitywizm języka od-zwierciedla w znacznym stopniu ubóstwo myślenia danego człowieka, potwierdziły badania

prowadzone w kierowanym przeze mnie zakładzie. Zgodnie z naszymi oczekiwaniami okazało się ze uczniowie szkół zawodowych w większości przypadków nie potrafią wyjaśnić znaczenia popularnych przysłów. Czasem zaś interpretują je w oparciu o swe życiowe doświadczenie. Na przykład jeden z młodych ludzi w następujący sposób objaśnił znane przysłowie: *Kuj żelazo póki gorące*. "No, jak się ma dziewczynę, to póki się ją jeszcze ma, trzeba ją bajerzyć, całować, rozmawiać. Póki jest młoda". Inny zaś interpretując przysłowie *Darowanemu koniowi nie zagląda się w* zęby stwierdził: „Jakby Pani mi dała sto złotych, to bym wziął i nie pytał skąd je Pani ma”. Wypowiedzi te stanowią ilustrację rozumowania przez analogię, które wydaje się być bardziej rozpowszechnione - żeby nie powiedzieć naturalne - od rozumowania dedukcyjnego.

Różnice między omawianymi kodami przejawiają się nie tylko w strukturze gramatycznej, czy też ograniczonym słownictwie, jak to zakłada Basil Bernstein, lecz także w odmiennym znaczeniu tych samych wyrazów używanych przez obie wymienione grupy. Na przykład wyraz *niestety* w kodzie ograniczonym oznacza ‘szczęśliwie’, co ilustruje następująca wypowiedź robotnika: „Niestety żyjemy już żoną ponad trzydzieści lat i bardzo się z tego cieszymy”; *rzekomo* znaczy ‘według wszelkiego prawdopodobieństwa’, na przykład „Rzekomo jest jego kuzynem”. Można też *ładować* (czyli naprawiać) zniszczoną drogę lub zepsute parowozy. *Kierownik* zaś okazuje się być „kierownicą roweru”.

Podobny charakter mają wypowiedzi osób, które pierwotnie posługiwały się kodem ograniczonym, a ich edukacja nie doprowadziła do pełnego opanowania kodu rozwiniętego. Zamiast po prostu powiedzieć: „Zacząłem się nad tym zastanawiać”, stwierdzają oni: „Zmusiło mnie to do skierowania mojego myślenia na tę sprawę”. Uruchamiają też kieszeń (w celu dokonania zakupu), myślenie (gdy muszą coś rozstrzygnąć), lub też parasol (gdy pada deszcz).

Jeden z moich znajomych skarżył się swego czasu, że często czuje się zmęczony po wielogodzinnej pracy z komputerem, lecz nie może przerwać, gdyż jego „roboczy stan dyspozycyjny jest utrzymywany”. Innym razem stwierdził, że chcąc utrzymać zainteresowanie dziecka „wprowadził precedens zabawowy”. Podobny charakter mają następujące stwierdzenia, jakże częste u polityków przeszłej epoki:

Trafialność naszych słów jest chybiona

Posuwamy się naprzód w umacnianiu dobrych nastrojów

Nauczyciele świecili ewidentną nieobecnością w dyskusji

A oto kilka przykładów stanowiących wypis z autentycznych podań o przydział

mieszkania podanych przez Witolda Cienkowskiego (1978):

„Mam córkę i dwóch synów, a wszyscy jesteśmy ograniczeni tak, że możemy wstawić dwa łóżka. W jednym śpią chłopcy, a w drugim ja z moją 18-letnią córką, co się sprzeciwia kryminałowi".

„...ten pokój jest nie tylko szkodliwy dla zdrowia, ale podkopuje dobre obyczaje moralności, zdziczenie społeczne jest głęboko niebezpieczne".

„W mieszkaniu, które zajmuję, są oprócz okien jeszcze dziury, przez które podglądają sąsiady, gdy do mojej córki przychodzi narzeczony. Z tego powodu dziecko, które może się zdarzyć, będzie narażone na opiekę kiepskiej moralności" (s. 134).

Podobny charakter mają wypisy z raportów policyjnych:

Ukrywał się w śmietniku, przez co cuchnął tak intensywnie, że nawet pies służbowy się skrzywił.

Na miejscu zdarzenia spotkałem trzech denatów, z których dwoje dawało oznaki życia w postaci przekleństw, a trzeci był całkiem nieżywy.

Podejrzany został odwieziony do szpitala celem umieszczenia w tamtejszym zakładzie pogrzebowym.

Podejrzany bił swoją żonę, z którą miał pięcioro dzieci za pomocą sznurka.

W ostatnim zdaniu efekt humorystyczny powoduje nieprawidłowy szyk wyrazów. Wystarczy je przestawić, by uzyskać sensowne zdanie: „Podejrzany bił sznurkiem swoją żonę, z którą miał pięcioro dzieci. Lepiej też brzmi forma *sznurkiem* niż „za pomocą sznurka", chociażby dlatego, że jest krótsza. A poza tym możemy coś wykonywać przy pomocy określonego narzędzia i często udaje się nam tego dokonać za pomocą przyjaciół. Ponieważ język podlega ciągłym zmianom, w przypadku jakichkolwiek wątpliwości zawsze warto wybrać krótsze stwierdzenie. Przede wszystkim zaś należy unikać formy biernej.

Regionalne odmiany języka

Inną przyczyną nieporozumień stają się często regionalizmy. I tak *piwnicę* w różnych rejonach kraju określa się mianem „sklepu", „składu", „komórki" czy wręcz „pogrzebu", jak to ma miejsce w wileńskiej odmianie polszczyzny. Także wyrazem *rzepa* w gwarze góralskiej określa się ziemniaki, co pozwala wnioskować, iż znany nam z lektury lat dziecięcych *Liczyrzepa* trudził się liczeniem kartofli. Ten sam kwiat bywa określany jako *chaber* w Warszawskiem, *bławatek* w Krakowskiem i *modrak* w Poznańskiem, zaś zdun to odpowiednio kaflarz i garncarz. Z kolei drugie danie podawane jest w Warszawie na talerzu *płaskim*, w Krakowie na *płytkim* a w Poznaniu na *miałkim*.

Wiele słów używanych w Wielkopolsce może wprowadzić w niemałe zakłopotanie mieszkańców dzielnic wschodnich. Jak bowiem zrozumieć polecenie: „Weź wymborek, ryczkę i nastrugaj trochę pyrek". *Pyrki* (właściwie perki, gdyż Poznaniacy ścieśniają *e*) to oczywiście ziemniaki, lecz jedynie użytkownicy tego typu gwary wiedzą, iż *wymborek* (węborek) to wiadro a *ryczka* to stołeczek. Okazuje się również, że aby przynieść powidła ze sklepu nie są potrzebne pieniądze, gdyż *sklep* to po prostu piwnica. Pamiętam też reakcje moich kolegów, gdy po przeprowadzce z Poznania do Lublina opowiadałem im, że gdy kogoś *pogiglamy, będzie się chichrał jakby się szaleju najadł*. Trudno oczekiwać, by rozumieli oni, iż oznacza to, że gdy kogoś ‘ połaskoczemy, będzie się śmiał jak głupi'.

Dużo trudniejsze mogą okazać się wyrazy, których znaczenie jest odmienne, mimo że brzmią tak samo. Na przykład kromka chleba w poznańskiem oznacza *piętkę*, zaś kromka lub pajdka to po prostu *sznytka*. Może to prowadzić do zabawnych nieporozumień. Pamiętam pełne zdumienia spojrzenie towarzyszącej mi osoby, gdy pewien starszy poznaniak stwierdził, iż „narobił lekarzom trochę kłopotu, gdyż po operacji zaczął kucać". Po prostu nie wiedziała, że kucanie oznacza *kaszlenie*. Pacjent ten nie kicał więc koło łóżka, lecz po prostu był lekko przeziębiony! Nie należy też się zbytnio dziwić, gdy Wielkopolanin opowiada czule o swojej *pupci*, ponieważ ma on po prostu na myśli swą ukochaną córeczkę. Z kolei stwierdzenie, że ktoś komuś *nic nie życzy*, nie powinno nas uspakajać, bowiem oznacza ono, że życzy mu bardzo źle.

Dotyczy to zresztą nie tylko wyrazów, lecz całych wyrażeń. Dlatego też, gdy młoda dziewczyna z Wileńszczyzny zapewnia nas gorąco, iż *Może się pan na mnie położyć,* nie należy brać tego zbyt dosłownie, gdyż pragnie nas ona jedynie przekonać, że ‘możemy na niej polegać'. Równie mało atrakcyjne okazuje się znaczenie następującej propozycji: *Najpierw się rozbierzemy, a potem będziemy dokazywać.* Wypowiadające je osoba stwierdza po prostu, że ‘Najpierw zorientujemy się w sprawie, a potem będziemy dowodzić swojej racji' (za Bartwicką i Mędelską, 2002).

A oto inne wyrażenia Polaków z Litwy, które mogą nas wprawić w niemałe zakłopotanie:

1. *Babcię boli pod łyżeczką.*
2. *W zimie dzieci noszą treningi i niedźwiadki.*
3. *Na ulicy jest obojętnie.*
4. *Dziecku trzeba wsunąć świecę do odbytnicy.*

Zdania te znaczą odpowiednio:

1. Babcię boli w dołku sercowym.
2. W zimie dzieci noszą dresy i misie (futerka).
3. Na ulicy jest spokojnie.
4. Dziecku trzeba wsunąć czopek do odbytnicy.

Pojawiają się też znaczenia żargonowe, które zmieniają podstawowy sens określonych wyrazów. Dla przykładu podaję kilka znaczeń wyrazu *balon*:

robić w balona = oszukać

puścić balona = a) rozpowszechniać płotkę

b) kopnąć piłkę bardzo wysoko

balonem = szybko

Inne znaczenia tego wyrazu to: *karton papierosów, przesyłka spuszczana na sznurze z celi do celi, milion złotych*, no i oczywiście *ocena niedostateczna*.

Z kolei czasownik *dmuchnąć* oznacza zazwyczaj ‘ukraść’. Można jednak *dmuchnąć cenę, lufę* lub *dowcip,* co odpowiednio oznacza ‘podnieść cenę’, ‘wypić setkę’ oraz ‘powiedzieć dowcip'. Musimy też uważać, aby się nie dać *wydmuchać* czyli ‘oszukać’, a gdy trafnie rozpoznamy intencje tego typu osoby to wówczas może nam ona *nadmuchać,* bowiem jej wysiłki skazane są na niepowodzenie. Nie powinno nas też dziwić, gdy kolarz skarży się, że kolega *Dmuchał mu w uszy przez dziesięć kilometrów*, ponieważ oznacza to, że ‘siedział mu na kole przez tak długi dystans’.

Żargon zawodowy

Następną odmianą dość hermetycznego języka, bo zrozumiałego jedynie dla wtajemniczonych jest żargon zawodowy. Używanie tego typu języka podtrzymuje poczucie wspólnoty wewnątrz danej grupy „fachowców”, pozwala odróżniać ich od laików i stanowi o poczuciu dumy i wyższości wobec nierozumiejącej specjalistycznego języka, czyli w pewien sposób ograniczonej, reszty. Przedstawił to swego czasu Julian Tuwim w znanej humoresce o ślusarzu. Wypowiedź owego ślusarza jest całkowicie niezrozumiala ze względu na natłok „fachowych” wyrażeń: „Jak ja mam bez holajzy lochbajtel krypować? Żeby trychter był na szoner robiony, to tak. Ale on jest krajcowany i we flanszy culajtungu nie ma, to na sam akszwerwentyl nie zrobię”.

Powyższy tekst to oczywiście żart, lecz wiele specjalistycznych tekstów pisanych

żargonem określonej dziedziny jako żywo przypomina groteskowy język tuwimowskiego ślusarza. Dla przykładu przytaczam jedno zdanie z książki poświęconej skladni języka polskiego: „Kolejno niższy stopień wyeksplikowania argumentu nieprzedmiotowego reprezentują wyrażenia derywowane z niewypełnionymi (obligatoryjnie lub fakultatywnie) wszystkimi pozycjami argumentowymi otwieranymi przez wieloargumentowy predykat wewnętrzny zarówno dla argumentów przedmiotowych jak i nieprzedmiotowych".

Aby nie być posądzonym o złośliwość, nie podaję autorów cytowanego dzieła zaznaczyć jednak wypada, iż zostało one wydane przez Państwowe Wydawnictwo Naukowe. Oznacza to, że nie stanowi ono wybryku szalonego naukowca, lecz uznane zostało za poważne dzieło naukowe przez recenzentów z naukowymi tytułami.

Równie niezrozumiale brzmi urywek tekstu prawniczego: „Na gruncie współcześnie formułowanych koncepcji wykładni, a zwłaszcza na gruncie derywacyjnej koncepcji wykładni, trafny wydaje się pogląd, że reguły kolizyjne są składnikiem rozwiniętej koncepcji źródeł prawa a ich rolą jest zapobieganie powstawaniu kolizji norm w toku egzegezy przepisów prawnych".

A oto niezwykle „klarowne" psychologiczne wyjaśnienie wpływu, jaki na człowieka wywiera jego otoczenie: „Zewnętrzny kontekst zachowania się, ujmowanego molarnie, tworzy molarne środowisko ekologiczne. Składają się nań zjawiska (1) znajdujące się poza jednostką, (2) takie, z którymi związane są jej zachowania molarne, ale (3) które funkcjonują zgodnie z prawami odmiennymi od tych, jakie kierują zachowaniami molarnymi."

Obawiam się, że nawet podane wcześniej wyjaśnienie, iż zachowania molarne, to „takie, jakie mają dla jednostki znaczenie w jej środowisku" niewiele pomoże czytelnikowi w zrozumieniu powyższego tekstu. Ze zrozumiałych względów zrezygnowałem i w tym przypadku z podawania źródła prezentowanych wyżej cytatów.

Niektóre podręczniki psychologii obfitują w sformułowania pisane swoistym żargonem: „Oprócz stwarzania okazji do rozwoju schematów poznawczych (wykonawczych i twórczych), będących w okresie dzieciństwa zalążkiem późniejszej sieci operacyjnej, zabawa umożliwia dziecku kształtowanie innych jeszcze wymiarów czy instancji regulacyjnych osobowości, takich jak: sfery popędowo-emocjonalnej, sieci wartości i struktury *Ja"*.

Nie oznacza to, że jedynie psycholodzy cierpią na tego rodzaju przypadłość skutecznie utrudniającą im komunikowanie się z innymi ludźmi. Chociażby podane wyżej opisy językoznawczy i prawniczy przekonują nas o tym aż nadto wyraźnie. Tendencja do używania

owych fachowych określeń wynika między innymi z odczuwanej potrzeby ścisłego określania opisywanych zjawisk. A jak wiadomo, wyrazy używane w języku potocznym są wieloznaczne. Rodzi to komplikacje zwłaszcza wtedy, gdy zachodzi konieczność porozumienia się specjalistów z różnych dziedzin, jak to ma na przykład miejsce w przypadku biegłych sądowych.

Wskazuje na to Tadeusz Widła (2000) pisząc: „Nazwy i zwroty języka naturalnego nie pokrywają się z tak samo brzmiącymi wyrażeniami subjęzyków... Niełatwo więc o zachowanie postulatu intersubiektywnej komunikowalności, a nawet istnieje ryzyko groźnych nieporozumień" (s. 83). Sytuację dodatkowo pogarsza to, że w kodeksie karnym zachowały się pojęcia i terminy dziewiętnastowiecznej psychologii. Na przykład założenie, że człowiek ma wolną niczym nie skrępowaną wolę i że podejmowanie decyzji to dokonywanie względnie prostych wyborów. Najnowsze dokonania psychologii przekonują nas, że podejmowanie decyzji to złożony proces, na który wpływają cechy osobowości, doświadczenie i potrzeby danego człowieka, a także określona sytuacja oraz związany z nią stan emocjonalny i umiejętność samokontroli. Z tego też względu we współczesnej psychologii zastąpiono termin „wola" określeniem proces decyzyjny.

Niekomunikatywna komunikacja

Chociaż oczywiste jest dążenie do możliwie precyzyjnego ujmowania opisywanych zjawisk to bywa, że owa tendencja do nadużywania „naukowych" określeń stanowi próbę ukrycia banalności myśli. Zachodzi też niebezpieczeństwo opacznego zrozumienia owych „precyzyjnych" terminów przez osobę mało obeznana z daną dziedziną wiedzy, a komunikacja przecież to dyscyplina z pogranicz kilku nauk. W jednej z wielu pozycji poświęconych komunikowaniu społecznemu opublikowanych przez wydawnictwo ASTRUM (Dobek-Ostrowska, 1999) znaleźć można stwierdzenia, które wprowadzają czytelnika w błąd. Ponieważ z pracy tej korzystało wielu moich studentów piszących prace dyplomowe, ich rękopisy aż roiły się od skreśleń, znaków zapytania. Przede wszystkim trudno zgodzić się, że komunikowanie niewerbalne (ściślej niejęzykowe) nie ma struktury. Otóż ma on strukturę, tyle że w przeciwieństwie do języka nie została ona jeszcze wystarczająco poznana i opisana. I właśnie znajomość znaków i reguł kodu niejęzykowego pozwala nam porozumiewać się z otoczeniem. Reguł tych nie znają cudzoziemcy, co naraża ich na wiele kłopotów. Sytuację utrudnia fakt, że nie potrafimy im wyjaśnić reguł owych kodów niejęzykowych, gdyż posługujemy się nimi w sposób nieświadomy. Podobnie zresztą jak większością reguł językowych, na co zwracałem uwagę w rozdziale II.

Zadziwia też tłumaczenie specjalistycznych terminów: „ciągły”, „analogowy” i „digitalny”. Stanowi ono zresztą przykład niebezpieczeństwa wynikającego ze zdroworozsądkowego (lub może potocznego) rozumienia terminologii specjalistycznej. Otóż komunikowanie niejęzykowe ma charakter *ciągły* nie dlatego, że dłużej trwa – jak to zakłada autorka omawianego dzieła – lecz że jest niepodzielne w odróżnieniu od dających się podzielić na mniejsze części wypowiedzi językowych. Dlatego mówimy tu o opozycji *ciągły – nieciągły*. Różnicę tę określa się też czasem słowami *analogowy* i *digitalny*. Stąd za zupełne nieporozumienie uznać należy proponowane dalej wyjaśnienie, iż w komunikacie digitalnym treść i forma nie są ze sobą powiązane, w analogowym zaś są ze sobą ściśle powiązane. Najwyraźniej nastąpiło tu utożsamienie technicznego terminu *analogowy* z potocznym terminem- analogiczny!

Z kolei książka Johna Fiskego (1999), wydana przez to samo wydawnictwo, aż roi się od trudnych naukowych terminów. Jest to tym bardziej zastanawiające, że wydawca zachęca czytelnika do jej kupna pisząc, iż "Przeznaczona jest dla studentów i wszystkich tych, którzy po raz pierwszy stykają się z problemami komunikowania". Doprawdy trudno mi uwierzyć, że osoby bez specjalistycznego przygotowania zrozumieją następujące stwierdzenia: „Dla osoby studiującej proces komunikacji entropia stanowi pojęcie o niższej wartości, ponieważ konstytuuje ona sytuację komunikacyjną, podczas gdy redundancja jest sposobem poprawiania samego procesu komunikacji”. I dalej: „Mity działają w sposób metonimiczny – jeden znak (na przykład wesoły brytyjski bobby) stymuluje nas do wytworzenia reszty łańcucha koncepcji konstytuującej mit, tak samo jak metonimia stymuluje nas do konstruowania całości, której częścią jest ona sama. Zarówno mit, jak i metonimia to sposoby komunikowania się, mające wielka moc, ponieważ są indeksami dyskretnymi i ukrytymi”.

Zaznaczyć wypada, iż jest to tłumaczenie tekstu angielskiego, stąd wiele niezręczności przypisać można tłumaczowi, jak chociażby w przypadku następującego stwierdzenia: „Komunikat ten stymuluje odbiorcę do stworzenia własnego jego znaczenia, które będzie w jakiś sposób związane ze znaczeniem zawartym przez nadawcę na początku swojego przekazu”. Nie bardzo wiadomo, do czego donosi się ów „swój przekaz”, a przecież chodzi o dobrze znany fakt, że odbiorca interpretuje wypowiedź nadawcy zgodnie ze swoja wiedzą i emocjonalnym nastawieniem. Tłumacz uznał też za zbędne chociażby wyjaśnienie, iż "brytyjski bobby" oznacza policjanta. Najwyraźniej nie przyszło mu do głowy, że nie wszyscy znają realia współczesnej Anglii, że nie wspomnę o języku angielskim.

Specyficzne słownictwo

Nieco inny charakter ma tzw. gwara uczniowska. Charakteryzuje ją specyficzne użycie wyrazów, którym nadaje się odmienne od powszechnie przyjętego znaczenie por. Czarnecka i Zgółkowa, 1991). Stąd:

anemik to 1. człowiek słaby, mało wysportowany
2. człowiek nieśmiały
3. uczeń, który nie umie ściagać
4. wyzwisko

cegła to 1. czerwona twarz
2. ktoś, kto się czerwieni
3. książka
4. podręcznik do języka polskiego

Zaś *antykwariat* oznacza parę, w której dziewczyna jest starsza od chłopaka. Ona to antyk a on – wariat. Równie humorystyczne jest określenie *wyciągać koczkodana z dżungli*, czyli wywoływać ucznia do odpowiedzi, a także *rzuć wapno na druty*, bowiem oznacza to prośbę o przywołanie rodziców (wapniaków) do telefonu. Wapniaki to również *antyki, jareccy, graty* względnie *nietoperze.* Nazwa nietoperze ma swe uzasadnienie w tym, że podobnie jak to sympatyczne stworzenie rodzice bywają *ślepi i ciągle się czepiają.* Z kolei gdy ktoś się wymądrza można go zastopować stwierdzeniem: *Nie bądź taki mądry, bo ci się głowa do trumny nie zmieści.*

Zdecydowanie negatywnie oceniane są wszelkie przejawy tępoty, co odzwierciedlają następujące określenia: *Durny jak margaryna mleczna* lub wręcz *Głupszy – od słuchawki telefonu, niż samica jeża* lub *niż przewiduje ustawa.*

Podobny charakter mają wyrażenia używane w gwarze studenckiej. Bardzo pilny student czyli kujon bywa określany jako: *benedyktyn, dzik na naukę, dziobak, garbus, gwałciciel wiedzy, hefajstos, męczennik, młot, mrówka, muł, pneumat, ryjus tragicus, tegoryjec,* lub *święty biblioteczny*. Z kolei student wybitny to *artycha, asior, bomba, luminarz, pozytyw, prawdziwek, twardzioch, ułan, zawodnik*. Ironiczny wydźwięk mają też nazwy stołówki studenckiej i podawanego w niej pożywienia, gdyż:

stołówka to - *chlewik, jadka, jadłostajnia, koryto, zamulacz żołądka, żłób;*
mięso - *chabanina, chabeta, granat, mikroguma, podeszwa, ochłopek, skóra, ścierwo, falsyfikat;*

Pojawiają się też hasła mające polityczny wydźwięk. Na przykład:

Członek komisji dyscyplinarnej to:

kapo, milicjant, rewizor względnie *wyżeł*

Działacz organizacji to z kolei:

aktywus, członek, udzielacz lub *zebraniowiec.*

W przypadku, gdy działacz ów wykazuje się nadmierną gorliwością, określany bywa jako: *mrówka, nadgorliwiec* albo *wielbłąd*

Niezbyt pochlebne są też określenia milicjantów:

blacharz, ciężki chód, matysiak, władek oraz ironicznie *przyjaciel.*

Zaś skrót MO (który w PRL używano dla okreslenia milicji obywatelskiej) definiowano w następujący sposób:

Ministerstwo oświaty, morskie oko, mój opiekun lub *jemo.*

Spowodowało to wstrzymanie druku słownika poświęconego tej odmianie języka polskiego. Miał się ukazać w 1974 roku, a wydawnictwo Ossolineum przygotowało już wstępne odbitki (tzw. szczotki). Słownik ten wydany został po dwudziestu latach dzięki staraniom Stanisława Grabiasa (L. Kaczmarek, Skubalanka, Grabias, 1994). Formalnym uzasadnieniem, jakim posłużył się ówczesny szef propagandy Komitetu Centralnego PZPR, było to, że wiele haseł zawartych w omawianej pracy dotyczy takich niemoralnych zjawisk, jak picie alkoholu, kłamanie, oszukiwanie, kradzież, granie w karty, przeklinanie i bicie. Na przykład określenia dotyczące bijatyki zajmują blisko cztery strony, a najłagodniejsze z nich to: *obić komuś dzióbek,* najbarwniejsze zaś to: *zniekształcić komuś odbytnicę.* Niewątpliwie najwięcej – bo 14 stron – zajmują określenia dotyczące picia alkoholu.

Dla przykładu podaję jedynie kilka nazw taniego wina:

czar pegieeru, de bełt, jabcok, kwach, męty, mocz pawiana, sikol, patyczak, wykrztuśnik, chleb w płynie, zupa owocowa.

A także co barwniejsze określenia dotyczące studenta, który nie wylewa za kołnierz:

alkoholog, bibuła, cysterna, gazomierz, męczennik, nafciarz, orzeł na alkohol, trombita, wino-wajca, wisiwara, wydmikufel

We współczesnej gwarze studenckiej większą wagę przypisuje się *zbieraniu autografów,* czyli ‘uzyskiwaniu wpisów w indeksie’, gdyż w przeciwnym razie grozi *kampania wrześniowa*, czyli sesja poprawkowa, która ma miejsce właśnie we wrześniu.

Obecnie używane odmiany języka młodzieżowego są bardziej hermetyczne, a ponadto mają mniej niewinny charakter. A oto przykład tego typu wypowiedzi:

Tracham sobie dziś bryką jak porzo umcyk z ziomalem pinpongiem. Nagle lookam, a tu smiga dojara. Szmaty ma cool, aż widać jej majtki z uzdą. Na gałach matriksy, normalnie zajebaszczo. Koleś szybko zlepił bałwana i pyta – ściemniamy? Nie chciałem, bo z niego przygas i zawsze trzodę robi. No i widać, że to blachara, a moja bryka to trabant na tuningu. Mi to tito ziomal – mówię – palimy trampki. Jutro tejknę od zgreda furę, to pościemniamy. Zresztą dziś nie mam genów nawet na ciurlanie dropsa. Poza tym jutro pogrzeb a ja czeski jestem i nie chcę rano schizować. Ziomal walnął karpia i looka na mnie, jakbym miał errora, ale gada MTV brachu.

Aby ułatwić czytelnikowi zrozumienie powyższego tekstu załączam słownik użytych tu terminów:

trachać - jechać

bryka, fura – samochód

w porzo – w porządku

umcyk – mężczyzna , który słucha w samochodzie muzyki techno

ziomal – facet, kolega

pinpong – niski mężczyzna

lookać – patrzeć

dojara – dziewczyna z dużym biustem

cool – fajny

majtki z uzdą – stringi

matriksy – okulary

zajebaszczo – wspaniale

lepić bałwana – zażywać amfetaminę

ściemniać – podrywać

przygas – frajer, mało rozgarnięty

robić trzodę - zachowywać się niestosownie

blachara – dziewczyna lubiąca dobre samochody

mi to tito – mnie to nie obchodzi, nie rajcuje

palić tramki – uciekać

tejknąć – wziąć bez pozwolenia

nie mieć genów – nie mieć ochoty

ciurlanie dropsa – seks oralny

pogrzeb – klasówka

być czeski – nic nie umieć

schizować – panikować

walnąć karpia – zdziwić się

mieć errora – mieć trudności ze zrozumieniem czegoś

MTV – mnie to wisi

Widać tu również powszechną obecnie tendencje do wtrącania spolszczonych wyrazów z języka angielskiego. Co szczególnie jaskrawo ujawnia się w języku komputerowych grup dyskusyjnych oraz żargonie personelu hotelowego. Dlatego możemy usłyszeć o *bipowaniu* (wzywaniu kogoś przy pomocy beepera) lub też całkowitym zabukowaniu hotelu, co oznacza, ze wszystkie pokoje są zarezerwowane. Nie należy się też specjalnie dziwić, jeśli *jednemu z gości coś wisi*, gdyż po prostu nie zapłacił on jeszcze za pokój lub miejsce na parkingu.

Dużo trudniej zrozumieć język tak zwanych hip-hopowców z uwagi na bardzo specyficzne słownictwo. Stąd wypowiedź młodej dziewczyny: *Chyżo w ryj. Nie jestem harczka. Ale na pewno, bo jak będą kredki, to się zahaczę* na pewno wymaga tłumaczenia. W języku ogólnopolskim brzmiałaby ona: 'Zgoda. Nie jestem harcerką. Ale chce mieć pewność, bo jak się nie uda, to będę zdenerwowana'. Bywają też zwroty o żartobliwym zabarwieniu, jak na przykład: *Pogonić ślimaka,* czyli całować się.

Jak już wspominałem, komiczny wydźwięk danej wypowiedzi powstaje także wbrew założeniom mówiącego. Zazwyczaj stanowi to wynik nieporadności językowej, jednakże zdarza się również, że dziwaczne stwierdzenia padają z ust ludzi zdenerwowanych. Oto kilka przykładów zeznań kierowców, którzy spowodowali wypadek. Często okazuje się, że martwe przedmioty ożywają:

Budka telefoniczna zbliżała się. Kiedy próbowałem zjechać jej z drogi, uderzyła w mój przód.

Jechałem sobie spokojnie, a tu nagle zaatakowała mnie wysepka tramwajowa.

Piesi także okazują się być bardzo agresywni:

Przechodzeń uderzył mnie i wszedł pod mój wóz.

Ten pieszy strasznie latał po szosie, musiałem kilka razy wykręcać, zanim go uderzyłem.

Bywa też, że przechodnie są zbyt pasywni:

Zatrąbiłam na pieszego, ale on tylko się na mnie gapił, wiec go przejechałam.

Przechodzeń nie miał żadnego pomysłu, którędy uciekać, więc go przejechałem.

A czasem nadmiernie żywotni:

Samochód przede mną potrącił pieszego, który jednak wstał, więc też na niego najechałem.

Zaprezentowane wyżej wypowiedzi potwierdzają znaczenie emocji w formułowaniu wypowiedzi. Zadziałał tu opisany w rozdziale II. filtr emocjonalny. Mówiący za wszelka cenę starali się usprawiedliwić swe zachowanie, co spowodowało, że nie zdawali sobie sprawy z niedorzeczności własnych stwierdzeń.

Silne wzburzenie emocjonalne może sprowokować tworzenie nie do końca przemyślanych stwierdzeń także u osób zawodowo zajmujących się językiem. Dla udokumentowania tej tezy, podaję poniżej kilka komentarzy na temat prac egzaminacyjnych z języka polskiego kandydatów na studia:

Praca jak 'sen wariata śniony nieprzytomnie'. Bezdenny prymitywizm.

Rekordowa liczba 'buntowników', beztroska osoby chcącej studiować. Głębia wiedzy – aż po samo dno.

Prymitywizm osiąga szczyty! – pod każdym względem. Przerażające!

Powyższe komentarze odzwierciedlają ponadto powszechna tendencję do stosowania metafor.

Podsumowanie

Jak wskazują przytoczone wyżej przykłady, czynnikiem, który dość skutecznie utrudnia nam jasne wyrażanie naszych myśli, jest silne pobudzenie emocjonalne. Nie tylko nie jesteśmy wówczas w stanie wypowiadać się w miarę precyzyjnie, lecz ponadto nie potrafimy ocenić jakości naszych językowych sformułowań. Skuteczne porozumiewanie utrudnia nam także to, że używamy różnych odmian języka – regionalnych, zawodowych i żargonowych. Warto jednocześnie zaznaczyć, że pojęcie kodu ograniczonego nie oznacza jedynie używania „uproszczonych form językowych" w rozumieniu zaproponowanym przez Bernsteina (1990). Wiele wskazuje na to, że odmienne jest znaczenie wyrazów używanych w tzw. kodzie rozwiniętym (czyli naszym języku literackim) i w kodzie ograniczonym. Do przykładów podanych na początku niniejszego rozdziału dodam jedynie wyraz „inteligentny", którego w kodzie ograniczonym używa się przede wszystkim dla określenia osoby wykształconej i dobrze wychowanej.

Zaprezentowane wyżej rozważania upoważniają nas do wniosku, że sztuka skutecznego porozumiewania wiąże się nie tylko z opanowaniem określonej odmiany języka, lecz przede wszystkim z umiejętnością dostosowania danego kodu do możliwości odbiorcy.

Jak mało skuteczne jest przemawianie do szerokiego ogółu kodem rozwiniętym przekonuje nas przykład Leszka Balcerowicza. Z kolei Lech Wałęsa stracił wiele na skutek używania kodu ograniczonego w okresie swej prezydentury. Kod ten z kolei był na miejscu w okresie, gdy pełnił on rolę przewodniczącego związku zawodowego. O tym zaś, że ważne jest nie tylko to jak się mówi, lecz przede wszystkim, co się mówi, przekonują nas niepowodzenia przewodniczącego samoobrony. Mało przydatna okazało się w tym przypadku wyraźna poprawa wyglądu tego „polityka" , co świadczy o tym, że nie wygląd jest tu najważniejszy wbrew przekonaniu wielu „specjalistów od kształtowania wizerunku".

Podobne niepowodzenia spotykają wielu ludzi, którzy przez lenistwo lub brak rzeczywistych umiejętności nie potrafią przekazać innym tego, co mają do powiedzenia. Szczególnie niebezpieczne jest to, że mamy tendencję do uznawania, że nasz rozmówca jest dobrze zorientowany w omawianych sprawach. Nie tłumaczymy mu więc tego, co jedynie dla nas jest oczywiste. Jeżeli dodamy do tego tendencje do używania specyficznego słownictwa wówczas w rezultacie zamiast się porozumiewać prowadzimy grę – Wieża Babel. Oznacza to, że rozmówcy mówią każdy o swoich sprawach błędnie odczytując intencje innych osób. Nie dziwi więc, że obserwujemy wokoło tak wiele nieporozumień i zacietrzewienia.

Indeks ważniejszych terminów

Kod ograniczony	- odmiana języka, w której używa się prostych wypowiedzi i stosunkowo ubogiego słownika. Służy on głównie bezpośredniemu komunikowaniu się
Kod rozwinięty	- język charakteryzujący się złożonymi wypowiedziami i bogatym słownictwem, co umożliwia dokonywani autorefleksji czyli wglądu we własne stany emocjonalne.
Żargon	- specyficzne słownictwo, którym posługują się członkowie określonych grup społecznych. Wzmacnia to więzi wewnątrzgrupowe i jednocześnie utrudnia innym zrozumienie przekazywanych treści.

Autotest X

1. Rozumienie wypowiedzi utrudnia:
    a) kontekst
    b) odmienne znaczenie wyrazów
    c) doświadczenie odbiorcy
2. Kod ograniczony wiąże się z:
    a) uproszczonym obrazem świata
    b) niemożnością porozumiewania się
    c) precyzyjnym myśleniem
3. Regionalizmy to:
    a) wyrażenia charakterystyczne dla danego regionu
    b) gwara
    c) sztuka ludowa
4. Żargon zawodowy jest używany w celu:
    a) ścisłego opisu badanych zjawisk
    b) pognębienia laików
    c) zaspokojenia próżności „fachowców”
5. Silne pobudzenie emocjonalne:

a) ułatwia wysławianie się
b) prowadzi do tworzenia dziwacznych stwierdzeń
c) nie ma wpływu na komunikowanie się

Rozdział XI

Jeśli twierdzisz, że tygrys jest krową,
spróbuj go wydoić

Chińskie

DLA TWOJEGO DOBRA

Manipulowanie informacją, oddziaływanie na podświadomość, oddziaływanie słowne, mechanizmy obronne

Najbardziej charakterystyczną cechą obecnych czasów jest to, że ustawicznie ktoś usiłuje nas do czegoś nakłonić. Być może więc wiek XXI winno się nazwać nie tyle okresem informacji co manipulacji. Oczywiście nie ma nic złego w samym nakłanianiu, gorzej gdy ktoś przekonuje nas, że czyni to wyłącznie dla naszego dobra nie bacząc na własne korzyści. A takie właśnie zapewnienia słyszymy ze strony sprzedawców i polityków. Przy czym ci ostatni

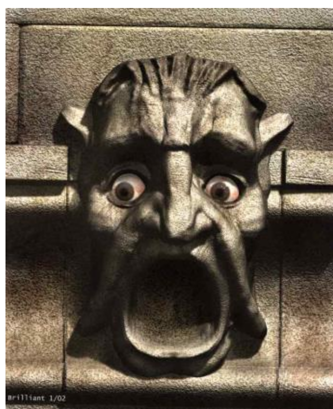
zazwyczaj usiłują sprzedać nam wizerunek samych siebie. Oczywiście nie każda próba wywierania na nas wpływu oznacza manipulowanie nami, tak jak to zakłada Josef Krischner(1994) - autor książki *Manipulować – ale jak,*. W przypadku manipulacji mamy bowiem do czynienia z nieuczciwym naginaniem faktów w celu ukazania nam potencjalnych korzyści wynikających z oczekiwanego od nas działania. Oczywiście korzyści z tego są, tyle że nie dla nas lecz dla manipulatora.

Gdy jednak ktoś nakłania nas do tego byśmy polepszyli swój los – na przykład przez zdobycie wykształcenia – mamy wówczas do czynienia z pozytywnym oddziaływaniem wychowawczym. Nie nazwałbym też manipulacją nakłaniania nas do oddania zbędnych rzeczy osobom biednym, jak to czyni na przykład PCK. Wszystkie wymienione wyżej osoby lub instytucje nakłaniają nas do określonych działań, lecz różnica sprowadza się do tego, jaki cel im przyświeca. Dlatego uznać należy, że z manipulacją mamy do czynienia jedynie wówczas, gdy podawane przez przekonywującą nas do czynu osobę cele nie są zgodne z prawdą. Na przykład gdy ktoś przekonuje nas, że nasza ofiarność zostanie spożytkowana dla szlachetnych celów, podczas gdy pragnie on jedynie umocnić swoją pozycje, jak to niestety ma często miejsce w polityce.

Narzędzia działające na podświadomość

Istnieje bardzo wiele sposobów oddziaływania na innych. Wyróżnić tu można jednak dwie główne grupy: te, które działają na naszą podświadomość i te, które odwołują się do nas bezpośrednio. Zacznijmy od narzędzi działających na podświadomość, gdyż mają one bardziej perfidny i niebezpieczny charakter. Zestawienie tych narzędzi przedstawił amerykański psycholog Robert Cialdini (1995)w poczytnej książce - *Wywieranie wpływu na ludzi*. W proponowanym prze niego zestawieniu wprowadziłem jednak kilka modyfikacji. Przede wszystkim zmieniłem nazwy poszczególnych sposobów oddziaływania dodając jednocześnie kilka nowych. Ponadto ilustruję je polskimi przykładami, aby uczynić ich zrozumienie łatwiejszym dla polskiego czytelnika. Łatwiejsze zaś ich zapamiętanie powinien uczynić skrótowiec MASZKARON, na który składają się pierwsze litery następujących wyrazów:

1. Miłe zdarzenia
2. Aureola
3. Stereotypy



4. Zaangażowanie
5. Kontrast
6. Autorytet
7. Rewanż
8. Owczy pęd
9. Niedostępność

1. MIŁE ZDARZENIA

Naszą przychylność łatwo uzyskać, jeżeli zostaniemy wprawieni w dobry nastrój. Dlatego jedną z form reklamy są festyny, niezwykle łatwe konkursy i drobne upominki. Jak już wspominałem, duża rolę odgrywa również sympatia, jaką odczuwamy wobec danej osoby. A sympatię wzbudzają w nas ludzie, którzy są do nas podobni. Przy czym nie musi to być podobieństwo fizyczne, chodzi raczej o wspólnotę przekonań, poglądów i postaw. Wszak miło gawędzi się z kimś, kto zgadza się z nami w podstawowych kwestiach dotyczących życia. Utwierdza to nas w przekonaniu, że inni też tak myślą, a więc musimy mieć rację.

2. AUREOLA

Zazwyczaj ładni ludzie budzą naszą sympatię - co jak wspominałem - ułatwia im oddziaływanie na nas. Wiedzą o tym właściciele sklepów i restauracji i dlatego zatrudniają ładne dziewczyny i przystojnych chłopców do bezpośredniej obsługi klientów.

Nie bez znaczenia jest też zjawisko zwane przeniesieniem cech. Stąd towar reklamowany przez niezwykle atrakcyjną osobę, także wydaje się nam atrakcyjny. Dlatego w trakcie pokazów samochodów eksponuje się je wraz z pięknymi modelkami. Wszak samochodami interesują się głównie mężczyźni.

Z kolei osoby z kompleksami starają się ogrzać w blasku aureoli osób sławnych. Opowiadają nam chętnie o swych z nimi spotkaniach z reguły używając imion własnych dla podkreślenia niezwykłej z nimi zażyłości. Gdy mowa o znanym aktorze - na przykład Bogusławie Lindzie - możemy usłyszeć: „A Boguś, byłem z nim wczoraj na kolacji”. To smutne zjawisko nazywamy świeceniem odbitym blaskiem.

3. STEREOTYPY

Manipulatorzy wykorzystują też wpływ, jaki wywierają na nasze myślenie powszechnie przyjęte stereotypy. Chodzi tu zwłaszcza o istniejące związki między określonymi zjawiskami, takie jak:

a. drogie = dobre

b. ładny = dobry
c. starszy = mądry
d. dziecięcy = niewinny
e. znany = bezpieczny

A. Drogie = dobre: Reguła ta sprawdza się w większości przypadków, o czym każdy z nas mógł się przekonać po kupieniu okazyjnie niezwykle taniej rzeczy na targu. Zwłaszcza gdy po praniu całkiem ładna koszulka osiągnęła rozmiar nadający się jedynie dla lalki. Z manipulacją mamy jednak do czynienia w przypadku wielu towarów sprzedawanych w ekskluzywnych sklepach. Owe „markowe" towary nie zawsze okazują się być pierwszej jakości.

B. Ładny = dobry: Wiąże się to z opisanym wyżej zjawiskiem aureoli. W wielu przypadkach wzbudzający zaufanie wygląd umożliwia skuteczne działanie. Najlepszym tego przykładem SA oszuści matrymonialni. Nie tylko udaje im się nabrać wiele kobiet, lecz zdarza się, że ofiary bronią takiego pana przed wymiarem sprawiedliwości. Nie jest to bynajmniej tak zaskakujące, jak by się mogło wydawać. Dla każdego z nas najtrudniejsze jest uświadomienie sobie, że osoba, która wprowadziła nas w błąd, jest mało wartym osobnikiem. Obniża to bowiem znacznie nasze poczucie własnej wartości, gdyż czujemy się wówczas głupsi od „takiego zera".

C. Starszy = mądry: Chociaż reguła ta straciła na znaczeniu na skutek lekceważącego stosunku współczesnego społeczeństwa do ludzi starych, są jednak zawody, w których wiek a nie wygląd stanowią o zaufaniu. Ma o miejsce zwłaszcza w odniesieniu do lekarzy i psychologów. Chętniej zawierzymy swoje troski osobie, której wiek wskazuje na pewne doświadczenie, niż komuś bardzo młodemu. W tym przypadku zaawansowany wiek staje się atutem a nie przeszkodą w wykonywaniu danego zawodu. Pewien psychoterapeuta opowiadał mi, że często odsyła pacjentów do młodszych kolegów, lecz ci nie bardzo przystają na tego typu propozycje.

D. Dziecięcy = niewinny: Niestety nie każdemu dane jest szczęśliwe dzieciństwo. Dzieci z rodzin patologicznych wcześnie tracą niewinność i są wciągane w działania ich rodziców. Na przykład kieszonkowcy przekazują często ukradziony portfel stojącemu obok dziecku, które trudno podejrzewać o kradzież wymagającą dużej zręczności. Żebracy z kolei chętnie wykorzystują niemowlęta w celu wzbudzenia litości przechodniów.

E. Znany = bezpieczny: Jest to reguła silnie zakodowana w naszej podświadomości. Wszak jedynie w dobrze znanym otoczeniu możemy z całą pewnością przewidzieć pojawienie się

określonych zdarzeń, a także zachowań kontaktujących się z nami osób. Z tego też względu powszechna jest niechęć do cudzoziemców, gdyż ich nieoczekiwane i niezrozumiałe często reakcje burzą nasze poczucie bezpieczeństwa. Niemożność przewidywania zachowań leży również u podłoża strachu, jaki budzą osoby chore psychicznie.

4. ZAANGAŻOWANIE I KONSEKWENCJA

Wszyscy znamy powiedzenie: *Jak się powiedziało A, to trzeba powiedzieć B.* Odzwierciedla ono powszechne przekonanie, że nie powinno się zmieniać raz ustalonego kierunku działań bez istotnej przyczyny. Oznacza to również, że należy dotrzymywać danego słowa. Zazwyczaj też cenimy sobie swój podpis, dlatego sprzedawcy proszą nas jedynie o złożenie właśnie podpisu na „zupełnie niezobowiązującej umowie przedwstępnej". Potęgę słowa pisanego wykorzystują też ankieterzy zadając nam pytania:

„Co najbardziej podoba Ci się w ...." lub też

„Dlaczego proszek OMO nie niszczy tkanin?"

Prosty trik sprowadza się tu do faktu, że w tego typu pytaniach zawarta jest sugestia dotycząca walorów danego produktu.

Inny rodzaj manipulacji stosują akwizytatorzy. Większość ludzi na pytanie, czy można przyjść, aby zaprezentować walory określonego produktu odpowie *Nie*. Dlatego stawiają oni pytania, które zdają się zostawiać odbiorcy wolny wybór. Na przykład: „ Czy mam przyjść we wtorek czy czwartek?" W reakcji na to potencjalny klient zaczyna się zastanawiać mówią głośno; We wtorek jestem zajęty. Czwartek też nie bardzo mi odpowiada. Lecz piątek mam wolny." Na to akwizytor stwierdza: „To jesteśmy umówieni w piątek o czwartej" i szybko odkłada słuchawkę nie dając odbiorcy możliwości udzielenia odmownej odpowiedzi.

Nieco inny rodzaj manipulacji wykorzystującej zaangażowanie i konsekwencje to tak zwane zapuszczanie korzeni, stosowane głównie przez przedsiębiorstwa taksówkowe. Są to takie udogodnienia jak: dojazd gratis, karta stałego klienta, konkursy, 10% a następnie 20% zniżki, itp.

5. KONTRAST

W zasadzie każda ocena odbywa się poprzez porównanie. Jak już wskazywałem, człowiek o wzroście 180 centymetrów uchodzi za wysokiego, gdy jednak znajdzie się wśród rosłych koszykarzy uznany zostanie za niskiego. Zjawisko to nagminnie wykorzystują sprzedawcy oferując nam „drobne" dodatki do zakupionych właśnie drogich towarów. Może to być na przykład krawat, którego cena jest znacznie niższa od oferowanego nam garnituru. Gdyby

jednak zaproponowano nam ten krawat w innej sytuacji prawdopodobnie uznalibyśmy go za zbyt drogi. Podobna sytuacja zachodzi w przypadku dodatków oferowanych nam przy kupnie samochodu.

Prawo kontrastu działa także na terenie polityki. Niestety zazwyczaj stajemy w tym przypadku przed wyborem mniejszego zła. Dlatego wybieramy tych polityków, którzy są bardziej przewidywalni, bardziej zrównoważeni od oponentów, lub też mają za sobą mniejszą liczbę nierozliczonych afer. Także ładna dziewczyna wydaje nam się ładniejsza na tle mniej atrakcyjnych koleżanek. Stąd duże ich zgromadzenie w trakcie konkursów piękności czyni dosyć trudnym pracę jury i wprowadza znaczny podział wśród publiczności.

6. AUTORYTET

Wbrew twierdzeniom wielu „specjalistów" nie jesteśmy tak naiwni, by kupować dany towar tylko dlatego, że oferuje go nam atrakcyjna dziewczyna lub przystojny młodzieniec. Zdaje się w to wierzyć wielu właścicieli sklepów, dla których wygląd potencjalnego sprzedawcy staje się głównym czynnikiem zatrudnienia danego kandydata. Aby ukazać, że nie jest to czynnik wystarczający, przytoczę autentyczne zdarzenie, jakie zaszło swego czasu w Gdańsku. Otóż moi australijscy przyjaciele postanowili nabyć tam pamiątki z bursztynu. Chodziłem z nimi po ulicy Długiej od sklepu do sklepu, a większości z nich za lada stały niezwykle atrakcyjne dziewczyny. Po około godzinnym spacerze, moi goście kupili szereg pamiątek za całkiem ładna sumkę w sklepie, w którym sprzedawczynią była starsza i raczej korpulentna pani. Jednakże w przeciwieństwie do swych młodszych koleżanek, wykazała rzeczywiste zainteresowanie potencjalnymi klientami. Potrafiła też doradzić im kupno określonych wyrobów.

Jak już wskazywałem, także przy wyborze lekarza czy terapeuty udamy się raczej do starszej osoby, gdyż zakładamy, że ma ona większe doświadczenie.

7. REWANŻ

Konieczność odwdzięczenia się za okazaną przysługę jest to bardzo silnie zakodowana w naszym umyśle. Antropolodzy twierdzą wręcz, iż w czasach prehistorycznych przetrwać mogli jedynie ci, którzy dzielili się z innymi zdobytym pożywieniem. Aby uprzytomnić sobie, jak silnie działa ta zasada, wystarczy przypomnienie, iż nie zawsze cieszymy się z bardzo drogiego prezentu. Trapi nas bowiem myśl, że będziemy musieli w swoim czasie kupić ofiarodawcy coś równie kosztowego.

Reguła ta jest wykorzystywana przez manipulatorów, którzy w zamian za drobną przysługę oczekują od nas spełnienia ich wygórowanych często żądań. Również właściciele

hipermarkietów oferują nam różnego rodzaju darmowe poczęstunki w celu zachęcenia nas do kupna określonego towaru. Nie bez znaczenia jest też to, że poczęstunek ten oferują nam młode i ładne dziewczęta, które usilnie namawiają nas do konsumpcji. Zazwyczaj też klient po zjedzeniu kilku cukierków o odmiennym smaku czuje się zobowiązany do kupienia pięciokilogramowej torby tych smakołyków.

8. OWCZY PĘD

Z faktu, że człowiek jest istotą społeczną, wynika nie tylko konformizm, lecz także tendencja do naśladowania innych. Postępujemy tak zwłaszcza w sytuacji, gdy nie bardzo wiemy, co robić gdy stoimy przed nieznanym nam bliżej urządzeniem, lub gdy nie bardzo wiemy, który widelec lub łyżkę wybrać spośród rozłożonych przed nami sztućców. Główną przyczyną owego naśladownictwa jest lęk przed ośmieszeniem się. Z tego też powodu nie wyrywamy się z pomocą mężczyźnie leżącemu na trawniku, jeżeli inni także przechodzą obojętnie. Wszak może on okazać się pijakiem, u którego nasze dobre chęci wzbudzą jedynie agresję. Wystarczy jednak, że jedna osoba wykaże zainteresowanie, aby i inni także spieszyli z usłużna pomocą.

Zasadę tę wykorzystują również reklamodawcy podając dane statystyczne dotyczące liczby ludzi korzystających z danego wyrobu. Nie muszą to być wcale precyzyjne dane, wystarczy stwierdzenie, że większość rodzin stomatologów używa danej pasty do zębów.

Owczy pęd ma także zdecydowanie negatywne konsekwencje, zwłaszcza gdy powszechne jest naruszanie reguł życia społecznego. Dlatego niejeden złodziej tłumaczy się, ze przecież wszyscy kradną. Nie zaobserwowałem też w naszym kraju zbytniego potępienia dla ściągających podczas różnego rodzaju pisemnych sprawdzianów. Uleganie powszechnym obyczajom wiąże się tez z brakiem refleksji na temat skutków własnego zachowania. Stąd ściągający studenci, zapytani czy poszliby do lekarza, którzy ściągał w trakcie egzaminów, mówią zgodnie, że nie. Dodają przy tym czasem, że to przecież coś innego, wszak chodzi tu po zdrowie. Tak jakby działanie niedouczonego psychologa, nauczyciela, inżyniera czy ekonomisty było mniej szkodliwe. Wszak skutki działań tego typu „fachowców" odczuwamy wszyscy na własnej skórze!

9. NIEDOSTĘPNOŚĆ

Oczywiście najlepiej znają zasadę niedostępności ludzie, którzy żyli w PRL-u. Być może współczesnemu czytelnikowi trudno będzie uwierzyć, że mały fiat był marzeniem wielu Polaków i to odstępnym jedynie za talony lub w drodze przedpłat. Przy czym po wpłaceniu określonej sumy czekało się często do dziesięciu lat. Obecnie – przy dużej dostępności dóbr –

handlowcy stosują prosty zabieg polegający na tym, że oferowany towar to wyjątkowa okazja i można go uzyskać po wyjątkowej promocyjnej cenie. Dodają przy tym, że promocja ta działa do chwili wyczerpania towaru w magazynie sugerując, że wkrótce towar ten może stać się niedostępny.

W wielu pozycjach omawiających mechanizmy wywierania wpływu na innych brak jest wskazówek, jak się bronić przed tego typu oddziaływaniem. Ich autorzy stwierdzają zazwyczaj, że poznanie tych mechanizmów stwarza możliwość obrony przed manipulacją. Trudno to jednak uznać za wystarczające, gdyż - jak wiadomo - manipulatorzy działają głównie poprzez emocje a nie racje intelektualne. We wspomnianym podręczniku Roberta Cialdiniego znajdujemy wskazówkę, by słuchać "sygnałów płynących z naszego żołądka". Trudno doprawdy uznać to za wystarczająco precyzyjne narzędzie oceny zachowań innych osób. Chociaż – jak wskazuje znany neurolog Antonio Damasio (1999) – sygnały z naszego ciała odzwierciedlające pozytywne lub negatywne odczucia rzeczywiście wpływają na podejmowane przez nas decyzje. Wiąże się to z wcześniejszymi doświadczeniami związanymi z przeżywaniem podobnych sytuacji.

Jest to jednak dość ulotne, dlatego postanowiłem omówić techniki radzenia sobie z tego typu manipulacją opisane w książce Tomasza Witkowskiego *Psychomanipulacje*. Myślę, że warto przybliżyć je czytelnikowi niniejszego podręcznika bez odsyłania go do wspomnianego wyżej opracowania. Przede wszystkim okazuje się, że nie jesteśmy tak zupełnie bezbronni wobec prób sterowania nami, jak się to powszechnie przyjmuje. Istnieją bowiem naturalne mechanizmy obrony przed tego rodzaju oddziaływaniami, które przedstawiam poniżej.

Naturalne mechanizmy obronne

Tolerancja
Reaktancja
Asertywność
Przywykanie
Empatia
Równowaga samooceny



TOLERANCJA

Czynnikiem, który ułatwia oddziaływanie na nas różnej maści manipulatorom, są nasze własne uprzedzenia. Szczególnie łatwo jest skłonić kogoś do oczekiwanego działania, jeżeli jest to zgodne z jego dotychczasowymi przekonaniami. Właśnie ze wzmacniania istniejących przekonań czerpała swą siłę faszystowska machina propagandowa. Oczywiste jest też, że tolerancja ma swe granice. Nie wolno przecież tolerować zachowań, które krzywdzą innych. Z drugiej wszakże strony stwierdzenie „Nie ma tolerancji dla wrogów tolerancji" ma niewiele wspólnego z prawdziwie tolerancyjną, czyli przyzwalającą na odmienność poglądów, postawą.

REAKTANCJA

Jest to buntownicza reakcja na ograniczenie swobody wyboru lub ściśle określony zakaz. Wszak już biblijny Adam z Ewą sięgnęli po zakazany owoc. Na marginesie warto zaznaczyć, że według współczesnych interpretatorów pisma świętego Adam ma znaczny współudział w tym grzechu. Bowiem z hebrajskiego oryginału wynika, że Bóg nakazał mu jedynie unikać spożywania owoców drzewa świadomości złego i dobrego. Adam przekazał Ewie owo polecenie jako bezwzględny zakaz, co wywołało u niej właśnie reaktancję. Nawiasem mówiąc, nie jestem do końca przekonany, czy nasi prarodzice rzeczywiście ciężko zgrzeszyli. Wszak brak świadomości złego i dobrego przejawiają jedynie osoby z głębokim upośledzeniem umysłowym, a i o moralności możemy mówić jedynie wówczas, gdy odróżniamy dobro od zła. Przy czym musi to być powiązane z naszym systemem wartości. Gdy tego zabraknie mamy do czynienia z psychopatą, czyli z kimś, kto co prawda potrafi opisać zasady moralne, lecz nie odczuwa potrzeby ich stosowania, gdyż nadrzędnym celem jest dla niego osiągnięcie określonych korzyści.

ASERTYWNOŚĆ

O asertywności szerzej piszę w rozdziale XII. Warto jednak zaznaczyć, że świadomość własnych praw i umiejętność ich egzekwowania stanowi niezbędny warunek przeciwstawienia się wszelkiego rodzaju manipulacjom. Znaczenie świadomości własnych praw widać na przykładzie relacji pacjent lekarz. Właśnie brak tej świadomości u pacjentów umożliwia lekarzom, traktowanie przebywających w szpitalu chorych jak nieodpowiedzialne i niezbyt rozgarnięte dzieci.

PRZYWYKANIE

Jest to naturalna i wrodzona reakcja wszelkich organizmów na powtarzające się bodźce, które nie mają dla nich istotnego znaczenia. Dlatego po pewnym czasie przestajemy odczuwać noszone przez nas ubranie, przestajemy również słyszeć hałas uliczny lub też głośno tykający

zegar. Wystarczy jednak, żeby zegar ów przestanie chodzić, byśmy zdali sobie sprawę, iż coś się zmieniło w naszym codziennym otoczeniu. Używa się też często terminu habituacja dla określenia tego jakże istotnego dla sprawnego funkcjonowania danego organizmu zjawiska.

Okazuje się wszakże, iż zjawisko to ma również swe odniesienie w życiu społecznym. Potrafimy bowiem przywyknąć do powtarzających się i nieistotnych dla nas zdarzeń. Ma to szczególne znaczenie wobec zalewu różnego typu próśb i zachęt. Dlatego z czasem przestajemy reagować na widok żebraczki z dzieckiem na ręku lub na wystawiony w naszym kierunku kikut dłoni. Wielu z nas wyćwiczyło się wręcz w wykonywaniu swego rodzaju slalomu, który umożliwia nam omijanie osób proszących o wsparcie lub reklamujących różne towary. Bez tej umiejętności przejście głównymi ulicami miasta byłoby po prostu niemożliwe.

EMPATIA

Terminem tym określamy umiejętność wczuwania się w intencje i nastroje innych osób. Oczywiście jest to bardzo ważne dla zrozumienia rzeczywistych zamiarów rozmówcy, zachodzi jednak niebezpieczeństwo pomylenia empatii z projekcją, czyli przypisywaniem innym ludziom naszych własnych postaw i odczuć. Dlatego ludzie wrażliwi starają się postępować tak, aby nikogo nie zranić. Z kolei ludzie agresywni odbierają większość zachowań innych jako atak na ich osobę. Z tego też powodu tak łatwo jest oszukać ludzi uczciwych, gdyż zakładają oni, że ich współpracownicy lub partnerzy także kierują się wewnętrznym poczuciem prawa.

Najlepszym sposobem osiągnięcia umiejętności empatycznych jest zrozumienie „języka ciała”, a zwłaszcza tych znaków niejęzykowych naszego rozmówcy, które wysyła on nieświadomie, o czym pisałem w rozdziale I. Sprawna komunikacja wymaga jednak współodczuwania – lub przynajmniej przystosowania się do nastroju – rozmówcy. Dlatego przybieramy smutną minę, gdy ktoś opowiada nam o swoich zmartwieniach, chociaż nie musi to nas specjalnie poruszać.

RÓWNOWAGA SAMOOCENY

Badania psychologiczne wykazały, że zarówno osoby z wysoką jak niską samooceną są bardziej odporne na oddziaływania perswazyjne od osób o średnim poziomie samooceny. Wynika to z faktu, że osoby o niskiej samoocenie skierowane są do wewnątrz i nie koncentrują się przekazywanych im treściach, z kolei ludzie o wysokiej samoocenie są bardzo

krytyczni. Najważniejsza okazuje się wszakże stabilność samooceny. Tłumaczy to tak dużą podatność młodzieży na manipulację, co skrzętnie wykorzystują różnego rodzaju sekty, a także grupy oferujące proste rozwiązania wynikające z określonych przesłanek ideologicznych.

Największą odporność na manipulacje zapewniają realne umiejętności w danej dziedzinie. Z tego też powodu dobrzy narciarze przywiązują znacznie mniejszą wagę do posiadanego sprzętu od początkujących. Tym drugim wysoka jakość nabytego ekwipunku (najlepiej najbardziej znanych marek) zastępuje ich niskie umiejętności. Większego znaczenia nabiera wówczas spacer po Krupówkach w szykownym kombinezonie z nartami na ramieniu niż sama jazda. Zresztą trzeba mieć wyjątkowe samozaparcie, aby wystawać w kolejkach do wyciągu w samym Zakopanem.

Techniki radzenia sobie ze słowną manipulacją

Nie jesteśmy też bynajmniej bezradni w przypadku manipulacji słownej. Istnieje cały szereg technik, które umożliwiają nam przeciwstawienie się tego rodzaju próbom czynionym przez osoby, z którymi przyszło nam się kontaktować. Ponownie proponuję czytelnikowi akronim PAZURKI ułatwiający – mam nadzieję – zapamiętanie prezentowanych mu technik. Tworzą go pierwsze litery nazw następujących określeń:

1. Powtarzanie
2. Akceptowani
3. Zamiana
4. Ujawnianie aluzji
5. Rozpoznanie
6. Kontratak
7. Ignorowanie reguł



Nie chodzi tu o działanie agresywnego lwa czy tygrysa, lecz raczej spokojne reakcje domowego ulubieńca, który jednak potrafi pokazać swoje pazurki w kryzysowej sytuacji.

1. POWTARZANIE

Jest bardzo przydatne w przypadkach, gdy nasz rozmówca nie reaguje w sposób, jaki od niego oczekujemy. Wyróżnić tu można dwa sposoby działania zależnie od zaistniałej sytuacji:

- technika małego księcia

Polega na powtarzaniu tego samego pytania – najlepiej w zmienionej formie - aż do uzyskania satysfakcjonującej odpowiedzi.

- technika zdartej płyty

Jest szczególnie pomocna wówczas, gdy partner usiłuje wymusić na nas rezygnację z ustalonych wcześniej zobowiązań. Na przykład nie chce w terminie spłacić pożyczki. Najlepszym rozwiązaniem jest powtarzanie *zadania-klucza* oraz jednoczesne *podtrzymywanie kontaktu*. Ilustruje to następujący dialog:

Partner: Czy zgodzisz się na odroczenie terminu płatności pożyczki?

Ja: *Nie mogę czekać* (zdanie-klucz), bo już dawno przekroczyłeś ustalony termin.

P: Ale teraz na pewno zapłacę.

Ja: Wierzę w twoje dobre chęci (kontakt), lecz *nie mogę czekać*.

P: Myślałem, że jesteśmy przyjaciółmi.

Ja: Tak, jesteśmy przyjaciółmi, lecz *nie mogę dłużej czekać*.

P: A tak liczyłem na ciebie.

Ja: Oczywiście zawsze możesz na mnie liczyć, lecz tym razem *nie mogę czekać.*

P: Zawiodłem się na tobie.

Ja: Przykro mi, że czujesz się zawiedziony, lecz naprawdę *nie mogę czekać*.

2. AKCEPTOWANIE

Warto również nauczyć się akceptować komplementy bez okazywania emocji. Tym bardziej że założeniem osoby nas komplementującej jest wywołanie w nas poczucia zażenowania. Stosuje ona bowiem tak zwaną technikę ingracjacji, której celem jest z jednej strony wywołanie u nas pozytywnego nastawienia do „ingracjatora" z drugiej zaś spowodowanie podświadomej chęci odwzajemnienia się za miłe słowa. Ponadto uleganie emocjom zawsze prowadzi do podejmowania nie w pełni przemyślanych decyzji.

3. ZAMIANA OCENY NA OPINIĘ

Jest to bardzo pomocna technika, gdyż większość ocen ma bezpośredni wpływ na nasze poczucie własnej wartości. Nie ma więc niż dziwnego w tym, że oceny negatywne łatwo wytrącają nas z równowagi, a to przecież jest zamiarem osoby je wypowiadającej. Nie muszą przy tym odwoływać się do rzeczywistego stanu rzeczy, czego najlepszym dowodem są nasze

reakcje na stwierdzenie „Ty taki synu”. Mimo że wiemy, iż nasza rodzicielka dobrze się prowadziła, czujemy się urażeni. A oto przykład postępowania niwelującego oddziaływanie negatywnej oceny w rodzaju: „Przecież ty nie znasz się na ludziach”

-*Przykro mi, że tak myślisz* (zamiana na opinię)

- Ale nie zgadzam się z tobą (zaprzeczenie)

- *Wiele osób twierdzi coś wręcz przeciwnego* (podanie faktów - Na przykład ukazanie, że osoby rekomendowane przez nas na określone stanowiska doskonale sobie poradziły mimo wcześniejszych obaw naszych współpracowników)

4. UJAWNIANIE

Chodzi tu o zmuszenie partnera do wyrażenia krytycznej oceny wprost wówczas, gdy posługuje się on przejrzystymi aluzjami. Gdy stwierdza na przykład: *Kobiety nie powinny brać się za politykę.* Najlepszą reakcją obecnej na sali pani jest zadanie pytania: „Czy ma Pan na myśli mnie?” Większość osób w tego typu sytuacji wycofa swe poprzednie stwierdzenia.

5. ZASŁONA Z MGŁY

Jeżeli będziemy przyjmować skierowane do nas uwagi krytyczne spokojne, bez podejmowania dyskusji nie okazując przy tym negatywnych emocji, wówczas nasz rozmówca nie osiągnie zamierzonego celu. Wszak jego celem jest właśnie wywołanie w nas poczucia zażenowania lub irytacji, stąd prezentowany przez nas spokój raczej jego wytrąci z równowagi, co daje nam dodatkową przewagę.

6. PRZYZNANIE SIĘ DO BŁĘDU

Pomocne w postępowaniu ze szczególnie srogim szefem może okazać się wcześniejsze przyznanie się do popełnionego błędu, zwłaszcza w sytuacji gdy błąd ten i tak wyjdzie na jaw. Umożliwia nam to uprzedzenie czekającej nas krytyki i jednocześnie prowadzi do rozbrojenia nawet najsroższego przełożonego. Gdy jednak będziemy wciąż przyznawać się do popełnianych błędów nie wykazując przy tym woli ich naprawienia, wówczas cierpliwość straci nie tylko szef ale i nasi najbliżsi. Jaskrawym tego przykładem jest wiara lubiących się „zabawić” panów, że kwiaty ofiarowywane partnerkom stanowią wystarczające rozgrzeszenie dla popełnionych win.

7. ROZPOZNANIE

Przede wszystkim zaś musimy nauczyć się rozpoznawać fałszywe przesłanki, jakimi chętnie posługują się manipulatorzy. Jak wspominałem w rozdziale V są oni nieodrodnymi uczniami Hegla. Bowiem przyjęcie fałszywego wstępnego założenia pozwala w logiczny sposób

udowodnić najbardziej przewrotną tezę. Taką właśnie logiką posługują się także fundamentaliści, co prowadzi ich do zaciekłego zwalczania osób odmiennie myślących.

Równie niebezpieczne są półprawdy, gdyż trudniej wówczas wykazać błąd w rozumowaniu niż w przypadku ewidentnego kłamstwa, zwłaszcza jeśli nie mamy możności sprawdzenia istotnego stanu rzeczy. Dlatego obywatele Zawiązku Radzieckiego wierzyli, że niski poziom ich życia wynika z konieczności udzielania pomocy innym socjalistycznym krajom. A zupełnie nieskuteczne okazały się zapewnienia rządu Buzka, iż reforma służby zdrowia się powiodła. Wystarczyło by przysłowiowa baba udała się do lekarza, by boleśnie przekonać się o tym, że jest wręcz przeciwnie.

5. KONTRATAK

Czasem jedyną dobrą reakcją jest kontratak. Zwłaszcza gdy partner bezpośrednio atakuje nas lub istotne dla sprawy. Ostre słowa okazują się szczególnie przydatne w przypadku osób bardzo agresywnych. Osoby te okazują się znacznie mniej odważne, jeżeli spotykają się ze zdecydowaną reakcją, gdyż ich agresja stanowi z reguły wynik niskiego poczucia własnej wartości. Podobnie zachowują się głośno szczekające psy, które podkulają ogon i uciekają, jeśli się na nie tupnie. Tak się bowiem składa, że nie są to zazwyczaj psy zbyt duże.

6. IGNOROWANIE ZASADY WZAJEMNOŚCI

Powinniśmy również zdobyć się na złamanie zasady wzajemności w przypadku, gdy ktoś natarczywie ofiaruje nam określone dobra. Na przykład możemy przyjąć poczęstunek ofiarowany nam w ramach promocji, lecz nie musimy nic kupować. Nie musimy też zgadzać się na prośbę osoby, która wcześniej uczyniła nam przysługę. Zwłaszcza jeśli przysługa ta nie była zbyt wielka, nie była też niezbędna ani specjalnie oczekiwana.

PODSUMOWANIE

Często zapominamy, że nieopatrznie wypowiadane słowa wywierają ogromny wpływ na nasze dzieci. Pewien mój znajomy psycholog porównał umysł dziecka do taśmy magnetofonowej, na której się nagrywają się wszelkie stwierdzenia dorosłych. Także w dorosłym życiu pozostajemy pod przemożnym wpływem różnego typu twierdzeń i ogólnie przyjętych przekonań. Właśnie wbijanie nam do głów różnego rodzaju "prawd" stanowi jedną z podstawowych technik manipulacyjnych, którą ze szczególnym upodobaniem stosują kierownicy różnych szczebli. Chodzi wszak o nakłonienie podległych im ludzi do działań nie zawsze dla nich najkorzystniejszych, lecz za to zgodnych z interesami zarządzających.

Warto też pamiętać, że naprawdę skuteczna jest manipulacja stosowana wobec osób, które często nieświadomie dają na to swoje przyzwolenie. W innych zaś przypadkach

skuteczność tego typu oddziaływania zależy od odpowiedniego „spreparowania umysłu" osoby poddanej tego typu oddziaływaniom. Wymaga to także łączenia kilku opisanych wyżej technik. Za przykład służyć może sposób indoktrynacji stosowany przez sowieckie władze więzienne, który doprowadzał do publicznego przyznania się oskarżonego do niepopełnionych win. Stosowano tu przede wszystkim zasadę małych kroków, czyli stopniowego przekonywania danej osoby. Warunkiem wstępnym było jednak odpowiednie „zmiękczenie" osoby indoktrynowanej. W tym celu umieszczano ją w celi bez okna, w której u sufitu świeciła goła żarówka. Podsądny nie miał więc możliwości określenia pory dnia. Ponadto wolno mu było spać jedynie na wznak. Jeżeli przewrócił się na bok, wówczas strażnik natychmiast go budził.

Z czasem ograniczenie możliwości spania oraz brak wiadomości ze świata zewnętrznego - zwłaszcza od osób bliskich - doprowadzał więźnia do stanu takiego otępienia, że siedział nieruchomo na pryczy patrząc w jeden punkt. Wówczas prowadzono go na pierwsze przesłuchanie, w trakcie którego sympatyczny i współczujący oficer milicji ofiarował mu filiżankę herbaty i zapewniał, że cała sprawa jest nieporozumieniem, które z pewnością wkrótce zostanie wyjaśnione. Podczas następnego spotkania oficer ów nadal wierząc w niewinność więźnia wskazywał mu uwagę na fakt, że inne reguły prawne obowiązują w RFN a inne ZSRR. Gdy więzień zgodził się z tym oczywistym faktem, ponownie odsyłano go do celi pod ustawicznie świecącą żarówkę. Następnym krokiem było zwrócenie uwagi na to, że winno się przestrzegać reguł prawnych kraju, w którym się przebywa. Z czasem zaś przesłuchujący i przesłuchiwany dochodzili do wspólnego wniosku, że ten drugi złamał prawo obowiązujące w ZSRR.

Pozostaje pytanie dlaczego oskarżeni nie odwoływali swoich zeznań w trakcie trwania procesu. Działała tu jeszcze jedna zasada, a mianowicie reguła sympatii. Ponieważ przesłuchujący był jedyną osoba, z którą kontaktował się więzień, nawiązywała się między nimi swoista przyjaźń. Milicjant dawał też przesłuchiwanemu do zrozumienia, niekoniecznie słownie, że odwołanie zeznań spowoduje zesłanie sympatycznego milicjanta na sybir zgodnie z leninowską zasadą, że aresztowanie niewinnego obciąża aresztującego. Zasada ta spowodowała, ze prokuratorzy byli żywotnie zainteresowani w udowodnieniu podsądnemu winy.

Wobec ustawicznych prób wpływania na nas dla naszego dobra, co stanowi ulubioną grę manipulatorów warto zapamiętać akronim PAZURKI utworzony od – przypomnę – wyrazów: *powtarzanie, akceptowanie zamiana oceny, ujawnianie aluzji, rozpoznanie*

manipulacji, *kontratak* oraz *ignorowanie reguł*. Stosowanie tych zasad winno uchronić nas od ulegania językowej manipulacji.

W przypadku reguł działających na nasza podświadomość pomocne może być zapamiętanie akronimu TRAPER. Tworzą go pierwsze litery wyrazów: *tolereancja, reaktancja, asertywność, przywykanie, empatia* i *równowaga samooceny.* Przy czym szczególnie przydatne jest rozwijanie u siebie tolerancyjnej postawy wobec wszelkich przejawów odmienności, a także empatii – czyli umiejętności wczuwania się w nastrój i odszyfrowywania rzeczywistych intencji innych ludzi. Warto też uczyć się asertywności, o czym szerzej piszę w następnym rozdziale. Pozostałe rekcje mają charakter podświadomy, stąd trudno mówić o ich świadomym opanowywaniu, chociaż czasem warto się zastanowić skąd bierze się nasza niechęć do prezentowanej nam propozycji.

Indeks ważniejszych terminów

Manipulacja - występuje wówczas, gdy podawane przez przekonywującą nas do określonego działania osobę cele nie są zgodne z prawdą.

Przeniesienie cech - skłonność do przypisywania ludziom i towarom cech podobnych do atrakcyjnej osoby znajdującej się w pobliżu.

Zapuszczanie korzeni - różnego rodzaju udogodnienia, jak dojazd gratis, karta stałego klienta, konkursy, itp. mające go przywiązać do danej firmy.

Tolerancja - postawa dopuszczająca odmienność poglądów,
postaw i działań.
u innych ludzi

Reaktancja - reakcja na ograniczenie swobody wyboru lub ściśle określony zakaz.

Habituacja	- przywykanie do powtarzających się i nieistotnych dla nas zdarzeń.
Empatia	- umiejętność wczuwania się w intencje i nastroje innych osób.
Projekcja	- przypisywaniem innym ludziom naszych własnych postaw i odczuć.
Ingracjacja	- prawienie komplementów w celu wywołania pozytywnego nastawienia do mówiącego, aby sprowokować chęć odwzajemnienia się za miłe słowa.

AUTOTEST

11. Najbardziej skuteczne jest:

d) podawanie informacji w pięknej formie

e) powtarzanie kłamstw

f) odwoływanie się do szlachetnych celów

12. Naszą przychylność łatwo uzyskać:

a) tworząc miła atmosferę

b) odwołując się do autorytetu

c) odwołując się do stereotypów

13. Reaktancja to:

a) przywykanie do powtarzających się bodźców

b) reakcja na ograniczenie swobody wyboru

c) wczuwanie się w nastrój innych ludzi

14. Technika zdartej płyty polega na:

a) powtarzaniu zadania-klucza
b) przyznaniu się do błędu
c) akceptowaniu krytycznych uwag

15. Indoktrynację umożliwia:

a) stosowanie ściśle określonej techniki
b) autorytet indoktrynującego

stosowanie łącznie kilku technik

Rozdział XII

Kiedy wielbłąd chce trawy,
musi wyciągnąć po nią szyję

uzbeckie

SAMOSPEŁNIAJĄCA SIĘ PRZEPOWIEDNIA

Dialog wewnętrzny, asertywność, sukces, poczucie kontroli, unikanie, agresja, nawiązywanie kontaktu, pozytywne komunikaty

Ostatnio pojawiło się wiele książek, których autorzy zalecają nam pozytywne myślenie, gdyż

to – ich zdaniem winno umożliwić nam poprawę naszego własnego losu. Wystarczy jednak moment zastanowienia, aby uświadomić sobie, że samo myślenie nie jest w tym przypadku warunkiem wystarczającym. Oddaje to uzbeckie przysłowie, które wybrałem na motto niniejszego rozdziału. Jeszcze nie tak dawno, przekonanie o tym że wszystko zależy od nas, mogło stać się przyczyną poważnych kłopotów (łącznie z uwięzieniem), a i obecnie doprowadzić może do ciężkiej nerwicy. Nie jest bowiem zdrowe ustawiczne walenie głową w mur.

Większość prac o porozumiewaniu się koncentruje się też na komunikacji interpersonalnej lub masowej pomijając fakt, iż jedną ze specyficznych właściwości człowieka jest umiejętność komunikowania się z samym sobą. Każdy z nas prowadzi ze sobą szereg „rozmów", głównie przed podjęciem ważnych życiowych decyzji. Rozmowy te bywają długie i męczące, zwłaszcza gdy skutki decyzji, którą przyszło nam podjąć, wpłynąć mogą na dalszy przebieg naszego życia. Bardzo często obwiniamy się też za spotykające nas niepowodzenia używając słów, jakich nie odważylibyśmy się wypowiedzieć mówiąc do kogoś innego. Bywają to następujące stwierdzenia:

a) *Ale byłem głupi, że się na o zgodziłem.*
b) *Tylko kompletny idiota mógł zrobić coś takiego.*
c) *Ty kretynie, znowu wszystko zepsułeś!*
d) *Widocznie jestem do niczego, skoro znowu mnie to spotyka.*

Tego typu "wewnętrzne rozmowy" wpływają destrukcyjnie na nasze samopoczucie i - co gorsza - kształtują lub odzwierciedlają - negatywny obraz samego siebie. Szczególnie ujemne jest oddziaływanie tego typu stwierdzeń, jeżeli "wypowiadamy" je w myśli przed przystąpieniem do działania. Nasze nastawienie bowiem decyduje o sposobie prezentacji zarówno interesującej nas sprawy, jak i samego siebie. W wyniku czego rozmówcy odbierają nas jako osoby mało przekonywujące i niezdecydowane, z którymi nie warto podejmować jakiejkolwiek współpracy. W pewnym sensie można powiedzieć, że nasze wewnętrzne przekonanie prowokuje oczekiwane niepowodzenie.

Z drugiej strony osoby, które żywią wewnętrzne przekonanie o swej dużej wartości zazwyczaj osiągają zamierzone cele. Ich wewnętrzne dialogi mają pozytywny charakter, gdyż mówią sobie, że na pewno im się uda i że potrafią wykonać daną rzecz. Gwoli ścisłości należy dodać, że cel - do którego zmierzamy - powinien być jasno określony i realistyczny, a przekonanie o swej wartości wsparte realną oceną zarówno naszych mocnych jak i słabych stron. Wszak na nic zdadzą się długie godziny spędzane przy pianinie, jeśli nie mamy słuchu

muzycznego. Ważna jest też umiejętność zmiany drogi prowadzącej do wyznaczonego celu. Jakże często napotykamy na przeszkody, których bezpośrednie pokonanie jest wręcz niemożliwe. Jedynym rozwiązaniem pozostaje znalezienie sposobu, który umożliwi ominięcie zaistniałych przeszkód. W moim przypadku było to podjęcie drugiego kierunku studiów, co pozwoliło mi z czasem uzyskać tytuł profesora, a przede wszystkim zająć się tematyką, która mnie naprawdę interesuje. Oczywiście wymagało to wytężonego wysiłku, jak chociażby studiowanie przy jednoczesnym nauczaniu w szkole, do której skierowano mnie z „nakazem pracy”. Warto tu przypomnieć, że w PRL-u, każdy miał obowiązek pracy, a pojęcie bezrobocia nie istniało.

Oczywiście przez cały czas byłem wewnętrznie przekonany o tym, że praca naukowa jest moim powołaniem. A w przekonaniu tym utwierdził mnie następny etap mojej „drogi do uniwersytetu”, gdy podjąłem pracę w Klinice Neurochirurgicznej Akademii Medycznej w Lublinie. Umożliwiło mi to zapoznanie się z tak fascynującymi zagadnieniem, jakim jest działanie mózgu i jednocześnie utwierdziło w przekonaniu o słuszności wybranej drogi. Nie bez znaczenia były też „wewnętrzne dialogi”, które decydowały zarówno o sposobie działania, jak i o jego wyniku. Tego typu „dialog” stanowi rodzaj samospełniającej się przepowiedni, z tym że w tym przypadku jest to gra, w którą gramy sami ze sobą.

O jej pozytywnym lub negatywnym charakterze decydują w znacznym stopniu postawy rodziców, a zwłaszcza uzyskiwane od nich informacje dotyczące naszej osoby. Jeśli rodzice zachęcali nas do aktywności, a uzyskiwane przez na rezultaty spotykały się z ich uznaniem, wówczas i my jesteśmy przekonani o swych możliwościach. To z kolei przekłada się na podejmowanie działań wymagających odwagi i samozaparcia, a także trzymanie się ustalonego planu mimo chwilowych niepowodzeń. Jak stwierdził jeden z badaczy, człowiek sukcesu to ten, który podniósł się po ostatniej porażce. Wskazywałem już wyżej, że konieczna jest przy tym pewna giętkość działania, czyli umiejętność modyfikacji pierwotnego planu w zależności od zaistniałych okoliczności. Oczywiście główny cel pozostaje bez zmian, a modyfikacjom ulegają jedynie sposoby jego osiągnięcia.

W znacznie gorszym położeniu są ci, którym rodzice (i starsze rodzeństwo lub dalsi krewni) przekazywali komunikaty eksponujące typową dla okresu dziecięcego nieporadność lub też uwypuklali niepowodzenia, co niestety jest dość typowe w naszym kraju. Dlatego większość z nas jest przekonana, że nie potrafi sobie poradzić z wykonaniem określonych zadań. Wyrażają to zwroty:

Nie potrafię ...

Nie nadaję się ...

Nie mam zdolności do ...

Nie lubię ...

Mam słabą ...

Męczy mnie ...

Nigdy nie ...

Każdy z nas z łatwością dokończy te wypowiedzi wskazując na wpojone mu przekonania o własnych słabościach. Wiele z tych przekonań wpojono nam w dzieciństwie. Zaś ich destrukcyjny wpływ jest tym silniejszy, że wywołują one negatywne emocje, co znacznie obniża efektywność działania.

Człowiek sukcesu?

Wiele danych wskazuje na to, że czynnikiem, który stanowi o specyfice człowieka, nie jest logiczne myślenie, lecz silnie rozwinięte życie emocjonalne. Szczególnie silny wpływ ma ujemne pobudzenie emocjonalne, gdyż powoduje ono zejście na niższy poziom orientacji, co daje się zaobserwować zwłaszcza w trakcie dyskusji telewizyjnych prowadzonych przez wielu polityków. Ich stan emocjonalny wyraźnie moduluje ich procesy poznawcze stanowiąc swego rodzaju filtr, który wpływa zarówno na odbiór, jak i styl ich wypowiedzi. W rezultacie każdy z nich mówi do siebie, a argumenty interlokutora w ogóle doń nie docierają.

Badania wskazują wręcz, że umiejętność radzenia sobie z pobudzeniem emocjonalnym, zwłaszcza w sytuacjach stresowych, jest czynnikiem warunkującym nasze przetrwanie. Już w 1959 roku kardiolog Meyer Friedman wyróżnił wśród opisanych przez siebie rodzajów osobowości - osobowość typu A, typową dla ludzi skłonnych do zapadalności na choroby układu krążenia. Są to osobnicy przedsiębiorczy, ambitni, niecierpliwi i porywczy. Odbierają oni każde niepowodzenie w pracy jako osobisty afront. Jak to obrazowo ujął Robert M. Sapolsky (1996), amerykański neurobiolog, powoduje to u nich wzrost ciśnienia krwi, która przy tym aż „gotuje się od adrenaliny i glukokortykoidów", czyli hormonów stresu.

Co gorsza, okazuje się jednak, że w pewnych warunkach szkodliwe dla zdrowia jest tak propagowane ostatnio poczucie kontroli wewnętrznej. Poczucie to mają ludzie, którzy uważają, iż wszystko zależy od nich. Radzą oni sobie całkiem dobrze w rozwiniętych społeczeństwach Europy i Ameryki Północnej, znacznie gorzej zaś w krajach gospodarczo zacofanych, w których występuje ustrój totalitarny. Z własnego doświadczenia wiem też, jak bardzo niezdrowe jest - czy może raczej było - tego typu przekonanie w warunkach tzw.

gospodarki socjalistycznej.

W tego typu warunkach lepiej funkcjonują ludzie z poczuciem kontroli zewnętrznej żywiący przekonanie, iż wszystko zależy od układów, na które oni nie mają żadnego wpływu. Niestety przekonanie, że wszystkim sterują „oni” nadal pokutuje wśród wielu naszych rodaków, co przynosi negatywne skutki nie tylko dla nich, lecz także dla kraju. Jeżeli nie zmieni się owego przekonania niewielki skutek odniosą apele w rodzaju; „Bierzcie sprawy w swoje ręce”, jak też szkolenia prowadzone przez „zachodnich ekspertów”, którzy nie przeszli przez trening, jakiemu poddawani byli obywatele „krajów bloku demokratycznego”. Nawiasem mówiąc, termin „blok demokratyczny” stanowi jeszcze jeden przykład potwierdzający fakt, iż każdy wyraz może znaczyć coś całkiem przeciwnego od jego znaczenia słownikowego, jeżeli zostanie użyty w określonym kontekście.

Jednakże budzący powszechną zazdrość admirację ludzie sukcesu także okazują się być znacznie mniej szczęśliwymi niż to się powszechnie zakłada. Dotyczy to osób, które odniosły wyraźny sukces zarówno w życiu zawodowym, osobistym, jak i - o zgrozo – finansowym, co budzi równie wyraźną zawiść. Wielu mówi: „Jak mu się wszystko udaje”, „Chciałbym być taki jak on lub ona”. Stwierdzono ponadto, że ludzie ci wyrażają zadowolenie ze swego życia i nie pragną żadnych zmian. Są zamożni, zdrowi, szczęśliwi, produktywni i komunikatywni. Niewątpliwie pracują ciężko, lecz nie wykazują objawów stresu, lęku czy depresji. Wyróżniają się przy tym bardzo wysoką samodyscypliną, zorganizowaniem, konformizmem i opanowaniem. Ich życie jest dobrze zaplanowane i uporządkowane, a ich program życiowy nie ulega zakłóceniom na skutek jakichkolwiek czynników emocjonalnych.

Okazuje się jednak, że tego typu uporządkowane życie jest szkodliwe dla człowieka. Dokładniejsza analiza wykazuje, iż w praktyce obawiają się oni panicznie jakichkolwiek zmian, które mogłyby zburzyć ich sztucznie ustrukturalizowany świat. A jak wiadomo, to, że ktoś nie okazuje emocji, nie oznacza bynajmniej, iż ich nie przeżywa. Więcej nawet, ich hamowanie powoduje zaburzenia neurohormonalne. Dlatego neurofizjolodzy słusznie wskazują, iż „Jeżeli człowiek nie płacze, to płaczą jego narządy wewnętrzne”. Prowadzi nas to do stwierdzenia, iż zbyt dobre wychowanie (przynajmniej w tradycyjnym europejskim ujęciu) jest wręcz szkodliwe dla zdrowia!

Jedna z przyczyn wspomnianych wyżej problemów jest fakt, iż człowiek jest stworzeniem emotywnym, nielogicznym, nieprzewidywalnym i wręcz nieprogramowalnym. I to jest właśnie piękne, jak mówił jeden z moich przyjaciół, gdyż czyni z każdego z nas jedyną

i niepowtarzalną osobę wartą długotrwałych i wnikliwych studiów. Należy więc każdemu nie tylko dać możliwość indywidualnego rozwoju, lecz przede wszystkim nikogo nie uszczęśliwiać na siłę. Oddaje to znane angielskie przysłowie: „One's person's pleasure is another's poison" (Przyjemności jednego są trucizną dla drugiego).

Uświadomienie sobie tej prawdy jest bardzo ważne nie tylko z punktu widzenia szczęścia jednostki, lecz także rozwoju społeczeństw, o czym przekonuje nas historia. Wszelkie bowiem systemy, w których prymat przyznawano wybranemu narodowi, państwu lub określonej klasie społecznej, prędzej czy później upadały. Przy czym głównym czynnikiem ów upadek powodującym były zazwyczaj względy ekonomiczne. Inaczej rzecz ujmując wszelkie systemy totalitarne obce są prawdziwej naturze człowieka, a ich pojawianie wiąże się z ujęciem mechanicystycznym, gdy jednostka stanowić ma jedynie element złożonej „machiny społecznej". Tego typu pojmowanie roli jednostki wywodzi się jeszcze ze starożytności, a swe apogeum osiągnęło w cesarstwie rzymskim. Dlatego też za pozytywny dla rozwoju demokracji uznać należy fakt, iż większość naszych współobywateli nie czytuje już dzieł Platona.

Asertywność

Specjaliści od asertywności zgodnie wskazują na znaczenie pozytywnego stosunku do samego siebie dla osiągania zamierzonych celów i związanego z tym dobrego samopoczucia. Nie wolno jednak popadać w przesadę. A za takie uznać należy stwierdzenie, iż prawdziwie wolny jest tylko taki człowiek, który potrafi odmówić zaproszenia na obiad bez podawania wykrętów, lub też pouczenie przypisywane Henry'emu Fordowi: „Never complein, never explain" [Nigdy się nie skarż i nigdy nie tłumacz]. Tego typu postulaty powodują, że wiele osób myli asertywność ze zwykłym chamstwem. A przecież jest to nie tylko umiejętność dociekania własnych praw, lecz także szanowanie praw innych ludzi.

Niezwykle trudno jest też dokładnie określić pojęcie wolności. Z reguły zakłada się, że oznacza ono możliwość dokonywania względnie swobodnego wyboru. Doprowadziło to pewnych myślących logicznie filozofów do twierdzenia, iż wolny jest nawet człowiek przebywający w więzieniu, ponieważ w dalszym ciągu może on wybierać między życiem w poniżeniu a samobójstwem. Z drugiej strony dla wielu ludzi zbyt duża swoboda wyboru okazuje się być uciążliwa. Świadczy o tym przypowieść o obywatelu Kraju Rad, który skarżył się, że w Polsce jest bałagan. Bowiem gdy zapytał w kasie PKP, kiedy może jechać do Katowic, kasjerka odpowiedziała: „Kiedy Pan tylko chce". „No, ale kiedy są wolne miejsca? Czy mogę zrobić rezerwację?" Dopytywał się ów człowiek przyzwyczajony do długich tras

pociągiem sypialnym. Na co kasjerka z wyraźnym zdenerwowaniem oparła: „Nie potrzeba żadnej rezerwacji" i niedoszły pasażer odszedł od kasy bez biletu.

Człowiek ten przejawił jeden z rodzajów zachowań nieasertywnych, czyli tak zwane wycofywanie się wchodzące w skład szerszej grupy reakcji zwanych unikaniem. Warto je bliżej omówić, gdyż są one silnie zakorzenione u byłych obywateli PRL-u.

Unikanie

Zachowania te wynikają z lęku przed negatywną reakcją osób, z którymi przychodzi nam się kontaktować. W celu uniknięcia bezpośredniej konfrontacji stosujemy zazwyczaj następujące techniki:

a) potakujemy rozmówcy, chociaż w duchu się z nim nie zgadzamy
b) wyrażamy brak zdecydowania
c) ulegamy presji innych i spełniamy ich żądania
d) wycofujemy się, mimo że wyraźnie na tym tracimy
e) przepraszamy osobę, która nas zaatakowała
f) dołączamy się do silniejszej grupy, chociaż sercem jesteśmy ze słabszymi

Opisane wyżej działania wywierają bardzo negatywny skutek na nasze życie. Przede wszystkim nie uzyskujemy tego, na czym nam zależy, a po drugie często pozostaje nam ukryty żal do samych siebie. Co gorsza, tego typu postępowanie wobec osoby wyraźnie agresywnej często potęguje jej agresję. Sytuacja taka zachodzi zwłaszcza w przypadku, gdy ów atak stanowi wynik ukrytych kompleksów agresora. Przejawia on tym samym drugi typ zachowań nieasertywnych.

Agresja

Przejawianie agresji stanowi biologicznie zakodowany sposób działania naszego gatunku. Wiąże się on ze zdobywaniem pożywienia (polowanie) oraz reakcją na zagrożenie dotyczące bezpośrednio nas, naszych najbliższych, bądź naszego terytorium. Jednak w związku z rozwojem cywilizacji wiele z tych reakcji musiało ulec stłumieniu, co – jak wskazywałem – często odbija się ujemnie na naszym zdrowiu. Dlatego musieliśmy znaleźć sposoby zastępczego rozładowywania nagromadzonego napięcia, zwłaszcza gdy nie możemy wyładować się na bezpośrednim sprawcy zaistniałego stanu. Sytuacja taka zachodzi wówczas, gdy agresorem jest osoba postawiona wyżej w hierarchii społecznej.

Stąd ludzie, którzy nie zawsze mogą zareagować odpowiednio na impertynencje aroganckiego szefa wyładowują często swą frustrację na najbliższych. I tak osobnik płaszczący się przed przełożonym przemienia się w tyrana po powrocie do domu. Podobnie uczniowie, których spotykają ciągłe niepowodzenia w nauce, poprawiają swe samopoczucie bijąc i poniżając słabszych od siebie.

Właśnie narastającą frustracją wyjaśnić można charakterystyczne dla gatunku ludzkiego zjawisko agresji bez wyraźnej przyczyny. Jak wskazuje Elżbieta Fonberg (1979), przegrana powoduje, że powstające przed daną akcją pobudzenie, długo nie ulega rozładowaniu. Z fizjologicznego punktu widzenia oznacza to zaleganie pewnych szkodliwych dla zdrowia substancji. Stąd grupa ludzi, którzy permanentnie znajdują się na przegranej pozycji, może przekonać się, że ich samopoczucie znacznie się poprawia po pobiciu kogoś słabszego. Ponieważ jednak zaatakowany przechodzeń może okazać się judoką, znacznie bezpieczniej jest atakować ławki lub aparaty telefoniczne. Znamienne jest, że najwięcej zdemolowanych obiektów znaleźć można w najbiedniejszych dzielnicach miast.

Często stajemy też przed koniecznością stawienia czoła szczególnie agresywnym osobnikom. Przede wszystkim nie wolno dać się ponieść emocjom, gdyż łatwo wówczas o szarpiąca nerwy bezowocną wymianę inwektyw. Maria Król-Fijewska (1992) podaje cztery etapy radzenia sobie z tego typu sytuacją.

1. Informowanie. Na początek przekazujemy danej osobie, co nam nie odpowiada w jej zachowaniu.
2. Wyrażanie. Następnie należy wyrazić swój gniew związany z daną sytuacją i nalegać na zmianę niepożądanego zachowania.
3. Przywoływanie zaplecza. Ponieważ agresor niechętnie ulega perswazji, kolejnym krokiem winno być poinformowanie go, co zrobimy, jeżeli nie zmieni on swego zachowania.
4. Skorzystanie z zaplecza. W końcu wykonujemy zapowiedzianą czynność. Dlatego ważne jest, aby rzeczywiście mieć możliwość zrobienia tego, co zapowiadaliśmy. Inaczej narazimy się na śmieszność, a nasza pozycja ulegnie dalszemu osłabieniu.

Umiejętność mówienia nie

W wielu podręcznikach znaleźć można twierdzenie, że asertywność oznacza umiejętność mówienia NIE. Jest to o tyle ważne, iż słowo nie z reguły budzi niechęć lub wściekłość u osoby, która nas o coś prosiła. Oto kilka rad, w jaki sposób unikać tego słowa a jednocześnie wyrazić brak zgody na określone działanie lub sytuację.

Zamiast mówić nie, lepiej jest:

1. Udzielić określonej informacji

Na przykład na pytanie dziecka: *Czy mogę wyjść?* odpowiadamy: *Za pięć minut obiad*. Dając mu do zrozumienia, że wyjście w tej chwili nie jest możliwe.

2. Zaakceptować uczucia

Trudno jest zrezygnować z tych ciekawych rzeczy

3. Wyrazić żal

Wyobraźmy sobie następujące zdarzenie. Na wystawie motoryzacyjnej mąż wsiada do superdrogiego samochodu. Kręci kierownicą i zagaduje przy tym długonogą hostessę. Nieco podenerwowana tym żona mówi: C*o się tak podniecasz? Przecież nie stać cię na to cacko.* Oczywiście słowa te działają na niego jak kubeł zimnej wody i wywołują poczucie żalu.

Samopoczucie wspomnianego wyżej małżonka będzie dużo lepsze, jeżeli żona powie: *Bardzo ładny samochód. Szkoda, że nas na niego nie stać*. No, ale to już zależy od tego, jakie są zamierzenia wspomnianej pani.

4. Opisać zaistniały problem

Gdy ktoś nalega na natychmiastowe spełnienie jego prośby możemy na przykład odpowiedzieć: *Bardzo chętnie, lecz w tej chwili musze skończyć zaczętą właśnie pracę.*

5. Zastąpić nie wyrazem tak

Na przykład jeżeli dziecko pyta: *Czy mogę odejść od stołu* ? Nie musimy wcale odpowiadać: *Nie, bo jeszcze nie zjadłeś.* Dużo lepiej zabrzmi wypowiedź: *Oczywiście, gdy tylko skończysz obiad.* Ponadto zawarta w tym stwierdzeniu odmowa jest znacznie złagodzona.

6. Dać sobie czas na zastanowienie

Ma to szczególne znaczenie wówczas, gdy ktoś żąda od nas natychmiastowej odpowiedzi, w czym celują nasze pociechy. Zdarza się wówczas, że rodzić obiecuje na przykład kupno danej zabawki, jak tylko dostanie pieniądze. A gdy tylko je dostanie dziecko żąda spełnienia danej mu obietnicy stwierdzając: *Przecież obiecałeś!* Z tego też względu warto przyswoić sobie bardzo pożyteczny zwrot: *Muszę się nad tym zastanowić,* gdyż daje to nam możliwość spokojnego rozważenia argumentów przemawiających za i przeciw spełnieniu zaistniałej prośby.

Jednakże sprowadzanie asertywności do umiejętnego udzielania odmowy jest dużym uproszczeniem. Jest to także (a może przede wszystkim) mówienie w sposób uczciwy i otwarty o sprawach ważnych dla nas i naszych partnerów, o naszych uczuciach, a także o sposobach rozwiązania zaistniałych problemów. Szczególne znaczenie ma przy tym

okazywanie szacunku dla siebie i partnera. Wyrażają to tak zwane prawa zachowań asertywnych.

Prawa zachowań asertywnych

W podręcznikach poświęconych asertywności podaje się różny zestaw praw zachowań asertywnych. Poniżej zestawiłem te, które występują najczęściej. Czytelnikowi poleca się, aby mówił sobie, że ma prawo:

1. wyrażać swe myśli i opinie (nawet jeśli różnią się od poglądów innych ludzi)
2. zmieniać zdanie (bez konieczności usprawiedliwiania się)
3. do błędów (i odczuwania za nie odpowiedzialności)
4. wyrażać swe myśli i uczucia (lecz jednoczesnie być za nie odpowiedzialnym)
5. powiedzieć „nie wiem"
6. powiedzieć „nie rozumiem"
7. powiedzieć „nie"
8. mówić ludziom „tak"
9. prosić o to, czego chce
10. by go wysłuchano
11. do szacunku innych
12. do niezależności
13. odnieść sukces
14. być nieasertywnym
15. do relaksu

Przyznaję, że najbardziej przekonują mnie punkty 14. i 15., gdyż jednym z podstawowych problemów współczesnego świata jest usilne wtłaczanie nam do głów, że koniecznie musimy odnosić sukcesy. Wywołuje to niepotrzebne frustracje u ludzi, którzy nie zawsze mają możliwość lub potrzebę wspinania się na szczyty kariery. Tym bardziej że kariera ta pojmowana jest na ogół jednostronnie jako awans w górę. A przecież znamy wielu nieszczęsnych szefów, którzy przekroczyli próg swoich możliwości. Najgorsze jest zaś to, że odbijają oni swe frustracje na podległych im pracownikach, a często i rodzinie, powiększając w ten sposób grono ludzi nieszczęśliwych.

Najlepszym rozwiązaniem jest więc pozwolić każdemu z nas samemu decydować o swoim losie i zajmować się tym, co go interesuje i przynosi satysfakcję. Niezależnie od tego jak mało ambitne wydawałoby się to innym. Tylko takie podejście umożliwia nam osiągnięcie

mistrzostwa w danej dziedzinie i tylko to daje poczucie zadowolenia z dobrze wykonanej pracy, co łączy się jednocześnie z uznaniem innych. Dlatego też - moim zdaniem - na większe uznanie zasługuje dobry szewc, murarz czy stolarz niż kiepski nauczyciel, urzędnik lub minister. Tym bardziej że ci ostatni mogą dużo zaszkodzić swym współobywatelom.

Żyjemy jednak wśród ludzi, a to oznacza, że często musimy brać pod uwagę nie tylko uwarunkowania obiektywne, lecz także reakcje i potrzeby naszego najbliższego otoczenia. Dlatego prawdziwa asertywność oznacza nie tylko umiejętność domagania się własnych praw, lecz także uwzględniania praw innych ludzi. Jak śpiewa jedna z murzyńskich piosenkarek: „Nie możesz oczekiwać od innych, że będą cię szanować, jeżeli ty nie szanujesz ich".

Zarządzanie zasobami ludzkimi

W programach szkoleniowych wszelkiego rodzaju kursów zarządzania znaleźć można przedmiot " zarządzanie zasobami ludzkimi". Nazwa ta odzwierciedla specyficzne podejście do pracownika i implikuje traktowanie go jedynie jako jeden z czynników warunkujących skuteczne działanie danego przedsiębiorstwa. W związku z powyższym kierownictwo firmy nie widzi potrzeby informowania pracowników o celach i sposobach działania firmy, nie oczekuje też od nich przejawiania jakiejkolwiek własnej inicjatywy. Zarządzanie ogranicza się w tym przypadku do wydawania poleceń, co oznacza, że przepływ informacji przebiega jedynie z góry do dołu. Powoduje to z jednej strony brak sprzężenia zwrotnego, które umożliwiałoby kierownictwu dostosowanie działania do aktualnej sytuacji. Z drugiej zaś prowadzi do braku więzi między firmą a zatrudnionymi w niej pracownikami.

Współczesne zasady zarządzania

Warto tu przytoczyć słowa Iwony Majewskiej-Opiełki, która patrzy na naszą polską rzeczywistość z kanadyjskiej perspektywy. Otóż stwierdza ona: "Współczesne przedsiębiorstwo, aby się rozwijać, musi się nastawić na ciągłe zmiany, na tworzenie stale nowych produktów, nowych usług, nowych rynków" (Majewska-Opiełko, 1998, s. 132). Niestety kadra kierownicza wielu polskich firm nadal kieruje swe wysiłki na ograniczanie kosztów produkcji. Prowadzi to do zwalniania pracowników, ograniczenia produkcji i w rezultacie bankructwa.

Dodatkowym czynnikiem prowadzącym w dalekiej perspektywie do upadku firmy jest przedmiotowe traktowanie pracowników. Znajduje to odzwierciedlenie w określeniu

"zarządzanie zasobami ludzkimi", które stanowi nazwę jednego z przedmiotów nauczanych w różnego typu szkołach zarządzania. Tego typu podejście do pracownika powoduje, że nie identyfikuje się on z daną firmą, a w przypadku zaistniałych trudności łatwo poddaje się nawoływaniom do podjęcia strajku. Zaś podjęty w takich warunkach strajk stanowi dodatkowy czynnik przyspieszający jej bankructwo.

Dla przeciętnego Europejczyka niepojęte jest (a raczej było do niedawna), że w Japonii związki zawodowe nie tylko nie podejmują akcji strajkowej, lecz współpracują z pracodawcami w celu podniesienia wydajności pracy. Stanowi to wynik świadomości, że sytuacja finansowa przedsiębiorstwa ma ścisły związek z wynagrodzeniem pracownika. Jednym z tego przejawów jest przysłowiowe przywiązanie japończyków do jednej firmy. Okazuje się jednak, że wiąże się to z bardzo wymierną motywacja finansową. Bowiem odchodzący na emeryturę pracownik dostaje odprawę, której sumę stanowi jego ostatnia pensja pomnożona przez liczbę lat przepracowanych w danym przedsiębiorstwie. Nie opłaca się więc zmieniać zbyt często miejsca pracy.

Innym równie ważnym czynnikiem jest uświadomienie pracownikowi celowości wykonywanej pracy. Wszak nie ma nic bardziej frustrującego od bezsensownego zajęcia. Stąd każdy z nas pragnie, aby jego praca miała sens. Sens ów wynika nie tyle a charakteru danego zajęcia, lecz przede wszystkim ze świadomości jego celu. Oddaje to podana przez wspomnianą wyżej autorkę przypowieść o trzech mężczyznach tłukących kamienie. Na zadane im pytanie, co robią:

- pierwszy z nich odpowiedział z niechęcią: "Tłukę kamienie",
- drugi: "Przygotowuję materiał do stawiania murów",
- trzeci zaś odparł z dumą: "Buduję katedrę".

Zaprezentowany wyżej przykład ukazuje znaczenie kształtowania u pracowników odpowiednich postaw wobec wykonywanej pracy. Bardzo dużo zależy tu od kadry kierowniczej, a zwłaszcza od tych, którzy mają bezpośredni kontakt z podległymi sobie ludźmi. Szczególne znaczenie ma tutaj świadomość własnych celów i ograniczeń, a także świadomość skutków, jakie wywiera ich działanie na otoczenie. Przede wszystkim zaś należy uwzględniać potrzeby pracowników, a nie traktować ich jako "zasoby ludzkie", czyli jeden z towarów, jaki poddajemy obróbce.

Co gorsza wielu kierowników nie widzi sensu swej pracy, stąd między innymi ich podatność na uleganie pokusom korupcji. Warto przy tym podkreślić, że kompetencja zawodowa prawdziwego menedżera to nie nabyta wcześniej wiedza tematyczna, ale zespół

cech wzbogacony o konkretne umiejętności zdobywane w miarę potrzeby i w wyniku nieprzerwanej nauki. Nie wystarczy więc wiedza zdobyta w trakcie studiów, o czym zda się zapominać wielu ekonomistów.

Zresztą nie tylko. Również wielu „nauczycieli akademickich” - bo w tym przypadku nie naukowców – także ogranicza się do wiedzy zdobytej 20 a czasem i więcej lat temu. Czują się przez to zagrożeni wszelkimi nowinkami, a ich energia skupia się na zwalczaniu odmieńców zajmujących się naukami pogranicznymi. Bardzo pouczająca w tym względzie jest wypowiedź profesora radiologii udzielona dziennikarzowi. Otóż stwierdził on, że o żadnej z obecnie stosowanych technik badania nie nauczono go na studiach. Niektóre były wówczas wręcz niemożliwe do wyobrażenia sobie.

Oznacza to, że prawdziwy naukowiec czy lekarz musi nieustannie się dokształcać i sam zdobywać niezbędna wiedzę – jakże często z dziedziny pogranicznej. Bardzo ładnie ujął to Sedlak, twórca bioelektroniki: „Tradycyjna nauka zajmowała się ściśle określonymi polami wiedzy, a obecnie nadszedł czas na zaorywanie granic”. Przy czym należy zaznaczyć, że granice te zakreślono właściwie w drugiej połowie XX wieku, przez co wielu badaczy dobrowolnie ogranicza swe zainteresowanie. Nieco ostrzej (lecz jakże trafnie) ujął to jeden z moich przyjaciół stwierdzając, że dobrowolnie amputują oni sobie część mózgu.

Piszę o tym, gdyż przede wszystkim zaangażowanie emocjonalne oraz korzystanie z dostępnej wiedzy z wielu źródeł, stanowi o osiągnięciu sukcesu w każdej dziedzinie. Oczywiście musimy jednocześnie brać pod uwagę istniejące realia, aby nie skończyło się na przysłowiowym tłuczeniu głową w mur. Z tego też względu mało przydatne okazują się kursy prowadzone przez "specjalistów" z innych krajów, którzy nie znają realiów polskich. Sytuację pogarsza z reguły kiepskie tłumaczenie tego typu spotkań. Oto przykład autentycznego zapisu "szkolenia" z zakresu umiejętności przekonywania:

Jedną z ważniejszych zasad Modelu Elaboracji Wiadomości jest ta, że zmienne mogą wpływać na perswazję przez afektowanie tego, jak bardzo osoba myśli o wiadomości(dużo czy mało) i jaki rodzaj myśli (pozytywne czy negatywne) jest generowane w odpowiedzi na nią.

Droga perswazji (centralna lub peryferyczna) jest wyznaczana przez prawdopodobieństwo przepracowania komunikacji perswazyjnej (lub elaboration likehood) determinowane przez motywację osoby lub zdolność do myślenia o argumentach w komunikacji.

Możemy się też dowiedzieć, że *Czynniki zdolnościowe dzielimy na:*

sytuacyjne - zewnętrzna dystrakcja

dyspozycyjne - znaczący dla podejścia schemat

Jest oczywiste, że uczestniczenie w tego typu szkoleniach to nie tylko strata czasu, ale i pieniędzy.

Kształtowanie odpowiednich postaw

Podstawowym czynnikiem osiągnięcia sukcesu w jakiejkolwiek dziedzinie jest wewnętrzne przekonanie, że jest to możliwe. Tymczasem w Polsce spotykamy się z powszechnym narzekaniem i brakiem wiary we własne możliwości. Znajduje to swe odzwierciedlenie w stwierdzeniu: "nie można się wzbogacić uczciwa drogą".

Z jednej strony stanowi to przejaw niskiego poczucia własnej wartości, a z drugiej zwalnia mówiącego od podejmowania wysiłków zmierzających do poprawy aktualnej sytuacji. Owe charakterystyczne przejawy poczucia niedowartościowania dają się wyrazić skrótowcem BARAN, gdyż jest to:

1. brak jedności
2. akcentowanie własnej niezależności
3. roszczeniowa postawa
4. agresywność
5. niechęć do kompromisów



Ma to swe uzasadnienie w tym, że ludzie o niskim poczuciu własnej wartości rzeczywiście atakują innych starając się wykazać, że jest ktoś gorszy od nich. Z kolei człowiek, który ma wysokie poczucie własnej wartości również innych ludzi traktuje z szacunkiem. Nie musi im udowadniać, że jest lepszy, bo jest o tym wewnętrznie przekonany. Wie o tym każdy student, gdyż niejednokrotnie miał okazję przekonać się, że łatwiej jest dogadać się z profesorem niż początkującym, niepewnym swej pozycji, asystentem.

Poczucie niskiej wartości prowadzi do marnowania sił na walkę z różnego typu „wrogami", przez co nie mają oni sił, aby poprawić swe funkcjonowanie. Widać to szczególnie wyraźnie u polityków, którzy ciągle prowadzą walkę przeciw komuś. W rezultacie nie potrafią myśleć o poprawie Rzeczpospolitej, lecz koncentrują się na zwalczaniu posłów z innej (a często i własnej) partii. Pomijając bezzasadność tego typu postawy warto uświadomić sobie, że bynajmniej nie zjednuje nam to sympatyków, lecz zdobywamy sobie w ten sposób wielu nieprzejednanych wrogów. Warto więc zapamiętać tę podstawową zasadę, że „Należy zwalczać poglądy, a nie ludzi je reprezentujących". O zasadzie tej niestety jakże

często zapominają nasi politycy, co - moim zdaniem – jest jedną z przyczyn tak niskiego ich notowania w społeczeństwie.

Z drugiej strony - jak podkreśla Majewska-Opiełko - Polacy przejawiają cechy, które muszą sobie wypracowywać "ludzie z krajów o utrwalonej demokracji". Zwłaszcza tak zwaną kreatywność, która przejawia się poprzez:

1. pomysłowość
2. umiejętność pracy w chaosie
3. umiejętność przystosowywania się do zmian
4. entuzjazm
5. uczuciowość
6. liczenie się z otoczeniem
8. poczucie wspólnoty

Wiąże się to ze świadomością współzależności od innych, która stanowi podstawę wszelkiego rodzaju wspólnych poczynań. Zachodzi jednak konieczność kształtowania pozytywnego obrazu rzeczywistości, który stanowi podstawowy warunek dążenia do sukcesu. Nie wolno jednocześnie zapominać, że nie wystarczy myśleć pozytywnie, lecz przede wszystkim trzeba podjąć odpowiednie działania, co z kolei wymaga niemałej odwagi. W przypadku niepowodzenia można przecież stracić nawet to, co się już się posiada.

Komunikacja wewnętrzna

Następnym czynnikiem warunkującym sprawne zarządzanie jest przepływ informacji wewnątrz firmy. Jak wskazywałem wcześniej, z reguły przebiega ona z góry do dołu i ulega różnego typu przekształceniom dokonywanym (często bezwiednie) przez kierowników coraz niższego szczebla. W rezultacie do pracownika komunikat kierownictwa dociera w mocno zniekształconej formie. A ponieważ brak jest sprzężenia zwrotnego w postaci bezpośredniej rozmowy z pracownikami niższego szczebla, bywają oni niezmiernie zadowoleni ze swej pracy. Przykłady tego typu postaw dostarczają nam ministrowie, którzy wciąż tryskają optymizmem mimo powszechnego wśród obywateli niezadowolenia z efektów ich pracy.

Wskazuje to jak ważna jest umiejętność słuchania. Większość podręczników dotyczących komunikacji interpersonalnej koncentruje się na mówieniu. Ich autorzy zdają się zapominać, że dla sprawnego przebiegu tego procesu konieczne jest opanowanie umiejętności słuchania. Niestety zdecydowanej większości z nas nie można uznać za dobrych słuchaczy.

Zaś brak umiejętności uważnego słuchania ma zdecydowanie negatywny wpływ na nasze kontakty z innymi ludźmi.

Przede wszystkim zaś tracimy przez to możliwość zdobycia wielu ważnych informacji, zły słuchacz to także zły współpracownik, gdyż z reguły błędnie rozumie on polecenia innych osób. Prowadzi to do podejmowania niewłaściwych decyzji, w wyniku czego otoczenie uznaje taką osobę za całkowicie nieodpowiedzialną.

Sprawę efektywnego komunikowania się utrudnia skutecznie fakt, że ludzie z reguły reagują silnym pobudzeniem emocjonalnym na wszelkie słowa krytyki bezpośrednio do nich skierowane. Dlatego też jeżeli już musimy kogoś skrytykować, dobrze jest złagodzić te słowa późniejszą pochwałą. Chyba że naszym celem jest całkowite zdyskredytowanie naszego rozmówcy. Wówczas bardzo silny skutek odnosi odwrócenie tej kolejności, czyli zganienie kogoś po udzieleniu mu względnej pochwały. Celują w tym zawodowi malkontenci, którzy po stwierdzeniu, iż dany pomysł jest interesujący, wykazują następnie jego całkowitą bezzasadność lub też niemożność wykorzystania go w praktyce.

Aby zilustrować znaczenie kolejności występowania nagany i pochwały, przytoczę dwa zdania, które opisują osobników określanych mianem „Bierny, ale wierny", którzy zresztą jakże chętnie widziani są w szeregach większości partii politycznych. Jakże inaczej brzmi stwierdzenie „Nie jest on zbyt bystry, ale oddany naszej sprawie", od symetrycznej konstrukcji językowej „Jest on oddany naszej sprawie, ale niezbyt bystry". Pierwsze z nich ma pozytywny wydźwięk i może być użyte jako argument przemawiający za pozostawieniem danego polityka na określonym stanowisku. Drugie z kolei brzmi zdecydowanie negatywnie.

W ramach podsumowania przedstawionych wyżej rozważań warto przyjrzeć się ewolucji, jaką przeszły teorie zarządzania. Jak wskazuje Stephen Covey (1997), wyróżnić tu można cztery główne podejścia.

1. Naukowe - w którym za główny czynnik motywacyjny uznaje się płacę
2. Oparte na technikach społecznych - wykorzystuje się tu zdobycze psychologii do manipulowania pracownikami
3. Zasobami ludzkimi - nastawione na maksymalne wykorzystanie potencjalnych możliwości pracownika
4. Oparte na naturalnych prawach - nastawione na wykorzystanie zdolności poszczególnych pracowników i motywowanie ich poprzez ukazywanie sensu wykonywanej pracy.

Jest oczywiste, że jedynie czwarte podejście uwzględnia potrzeby danego pracownika, a nie tylko pracodawcy. Stanowi też ono warunek naprawdę efektywnego zarządzania nastawionego na rozwój danej firmy w oparciu o niezbędne dla tego rozwoju zaangażowanie pracowników. Na rynku zwyciężają firmy ekspansywne, nastawione na zdobywanie rynków zbytu, co umożliwia sprzedaż coraz to większych partii towaru. Przegrywają zaś przedsiębiorstwa, których wysiłki kierownictwa skierowane są jedynie na ograniczanie kosztów. Prowadzi to bowiem do zwalniania pracowników, zmniejszania produkcji i w końcu wyeliminowania danej firmy z rynku. Niestety podejście to cechuje wielu naszych dyrektorów (bo przecież nie menedżerów).

W przeciwieństwie do naszych „ekonomistów" kreatywni menadżerowie koncentrują się na sposobach zapewnienia zbytu produkowanym towarom, co w konsekwencji umożliwia powiększenie produkcji. Przykładem takiej intensywnie rozwijającej się firmy jest niewątpliwie "Microsoft". Otóż firma ta wydaje coraz nowsze wersje programu "windows", które niekoniecznie są lepsze od poprzednich, lecz zmuszają użytkownika do kupna nowego bardziej rozbudowanego komputera. W ten prosty sposób firma zapewnia sobie ciągły zbyt dla swych produktów, w czym pomagają jej entuzjaści techniki komputerowej. Nikt bowiem nie chce pozostać człowiekiem zacofanym w tej dziedzinie.

Jeszcze jedna przyczyną zakłóceń rozwoju naszego kraju jest to, że w Polsce wciąż niestety pokutują pozostałości socjalistycznego myślenia o równości, przez co człowiek sukcesu jest odbierany jako ktoś podejrzany. Często wręcz osoba zbyt dynamiczna i inteligentna odbierana jest jako zagrożenie dla istniejących układów. Dlatego energia jej zwierzchników idzie raczej w kierunku wskazania tej osobie należnego jej miejsca a nie rozwijania instytucji. Jeżeli dodamy do tego partykularyzm przejawiający się na każdym szczeblu, przestanie dziwić, że nasz rozwój gospodarczy nie jest taki, jakiego byśmy sobie życzyli. Politycy wciąż przedkładają interes własnej partii, grupy lub regionu nad interes kraju. Także każda grupa zawodowa pilnuje swego wąsko pojmowanego interesu.

Także na terenie uniwersytetu wystąpienia poszczególnych dziekanów w trakcie obrad senatu wyraźnie ukazują, że liczy się dla nich tylko ich wydział. Dzieje się tak mimo wstępnych zapewnień, że leży im na sercu dobro uniwersytetu. Gdy tylko dochodzi do konkretów stwierdzają: *Tak, ale mojego wydziału nie ruszajcie*. Jest to jeszcze jedna *gra komunikacyjna* polegająca na tym, że co innego mówimy, a co innego mamy na myśli. Dlatego pamiętać należy, że liczą się czyny a nie deklaracje. Grę tę proponowałbym nazwać

jestem za ale, gdyż jej uczestnicy zawsze deklarują chęć wykonania danej czynności, ale po spełnieniu nierealnych warunków.

Podsumowanie

Zafascynowany potęgą intelektu człowiek żyjący w dwudziestym wieku zapomniał o tym, że uczucia nadają sens naszemu działaniu. Powodują, że podejmujemy często bezsensowne wysiłki, które prowadzą do nowych odkryć, jak chociażby wyprawa Kolumba do Indii. Stanowią też o odmienności naszej osobowości, dlatego wybieramy często rozrywki, które wzbudzają przerażenie u naszych bliźnich. Zwłaszcza tak zwane sporty ekstremalne, które prowadzą do przyjemnego odczucia ekscytacji związanej z wydzielaniem się hormonów związanych z aktywacją układu wegetatywnego. Prowadzi to wręcz to swoistego uzależnienia od wydzielających się wówczas substancji.

Dlatego postulowana przez Josepha LeDouxa (2000) ewolucyjna przewaga mózgu racjonalnego nad emocjonalnym budzi raczej przerażenie. Mamy wszak przykłady takiego właśnie działania przejawiane przez psychopatów. Okazuje się również, że bezwzględne dążenie do sukcesu jest bardzo szkodliwe dla normalnego człowieka. Ustawiczne wydzielanie substancji stymulujących do działania z reguły kończy się zawałem. Ludzie ci stanowią przeciwieństwo bezradnych i ulegającym różnego typu emocjom „nieudaczników". Jednakże dopiero zestawienie wspomnianych wyżej przeciwności utwierdza nas w przekonaniu, że prawdziwie ludzkie jest harmonijne połączenie uczuć i rozumu.

Podane na początku rozdziału przykłady upoważniają nas do stwierdzenia, że zaangażowanie uczuciowe i wynikająca stąd pasja i upór w dążeniu do celu stanowią o tym, czy osiągniemy oczekiwany sukces. Tylko ktoś autentycznie zainteresowany daną sprawą poświęci jej cały swój czas. A związane z tym pozytywne nastawienie pozwoli mu nie zrażać się zaistniałymi niepowodzeniami, które przecież nieuchronne pojawiają się w trakcie każdego działania. Część z nich wynika z tak zwanych trudności obiektywnych, lecz znacznie częściej pojawiają się trudności stwarzane przez ludzi, którzy mogą czuć się zagrożeni naszą aktywnością. Nie ma bowiem nic bardziej denerwującego od ambitnego entuzjasty, który burzy ustalony porządek rzeczy naruszając ustalone od lat obyczaje.

Bywa jednak, że w dążeniu do zmian zapominamy o poszanowaniu tradycji. Dało się to zaobserwować zwłaszcza w ostatnich latach, miedzy innymi w radosnej twórczości polegającej na zmianie nazw ulic. Odrzucono także formy działania stosowane w

państwowych przedsiębiorstwach. Zapomina się przy tym, że problem tkwił nie tyle w formach działania wewnątrz danego przedsiębiorstwa, co w ich treści. Wystarczy przyjrzeć się technikom zalecanym w ramach tak zwanego wewnętrznego public relations, aby się o tym przekonać. Wystarczy chociażby wymienić wyjazdy rekreacyjne czy uroczyste nagradzanie wyróżniających się pracowników. Nie powinno więc dziwić, że wielu z nich (zwłaszcza niższego szczebla), których obecnie traktuje się jak maszyny do wytwarzania dóbr, tęskni do czasów, gdy mogli poczuć się ludźmi. Kompensowało to im niedobór dóbr konsumpcyjnych.

Nie zawsze udane okazują się również polecane przez zachodnich specjalistów formy bezpośredniego nawiązywania kontaktu z podległymi pracownikami, tzw. "Managing by Walking around", czyli zarządzanie przez chodzenie. Jeżeli wiąże się to z kontrolowaniem owych pracowników. Na przykład trudno uznać za udane kontakty sprowadzające się do sprawdzania, czy dany pracownik nie włożył firmowej kiełbasy do zjadanego właśnie śniadania. A takie właśnie zachowania przejawiają zwierzchnicy średniego szczebla zatrudnieni w polskich sieciach gastronomicznych.

Nie sprawdza się też w naszych warunkach szybkie przechodzenie z podwładnymi na ty. Wielu rodaków uznaje to za zachętę do lekceważenia obowiązków służbowych, spóźniania się, itp. Myślą oni: "Mogę sobie na to pozwolić, gdyż przecież szef jest moim kumplem". Nie trzeba chyba dodawać, ze tego typu przekonanie z reguły kończy się źle dla zainteresowanego.

Wiele nieporozumień rodzą również inne zaczerpnięte z zachodnich wzorców formy integracji. Tym bardziej, że myli się tu rekreację z intensywnymi treningami, jakim poddaje się kadrę kierowniczą. Obserwacje tego typu praktyk skłoniły jednego z redaktorów Polityki do stwierdzenia: "W wielu firmach hasło "piknik" wywołuje u pracowników stany lękowe. Nie wiedzą, co ich tym razem czeka. Skakanie na gumie, przedzieranie się przez mokradła, a może turniej rycerski?" (Polityka 1.09.2001, s. 61). Sytuację pogarsza fakt, iż są to "rozrywki" obowiązkowe.

Opisywana w niniejszym rozdziale asertywność to właśnie umiejętność przeciwstawienia się tego typu praktykom, które nasi bliźni tak chętnie wobec nas stosują. Ważne jest jednak, by nie mylić asertywności z agresywnością. Człowiek agresywny wobec innych z reguły ma niskie poczucie własnej wartości, dlatego atakuje innych postępując zgodnie z zasadą: „Najlepszą obroną jest atak”. Inną błędną reakcją na oczekiwania wyrażane

przez otaczających nas ludzi jest unikanie. Występuje ono wówczas, gdy człowiek nie ma odwagi domagać się tego, co mu się należy. Asertywny człowiek zaś potrafi przeciwstawić się ewidentnej manipulacji, potrafi też powiedzieć *nie*. Jak wspominałem, owa odmowa nie musi być bezpośrednia i lepiej jest, gdy jest to uprzejme ale konsekwentne wyjaśnienie przyczyn niemożności spełnienia określonego żądania.

Dla naszego funkcjonowania w społeczeństwie istotne znaczenie ma nie tylko umiejętność sprawnego komunikowania się z innymi ludźmi, lecz także rozmowy, jakie prowadzimy sami z sobą. Jeśli wydźwięk tych „rozmów" jest negatywny, wówczas wiele naszych działań skazane jest na niepowodzenie. Z kolei rozmowy pozytywne wpływają na pozytywne nastawienie do świata i skłaniają do podejmowania wysiłku skierowanego na osiągnięcie zamierzonego celu. Wszak nie wystarczy jedynie pozytywne myślenie, potrzebne jest również działanie, co odzwierciedla znane przysłowie: „Każdy jest kowalem własnego losu".

Z drugiej strony dążenie do osiągnięcia sukcesu za wszelka cenę nie jest zbyt zdrowe, a czasem bywa wręcz szkodliwe. Dlatego prawdziwa asertywność polega na umiejętności pozostawiania sobą mimo zewnętrznych nacisków. Nie każdy przecież musi być dyrektorem, stąd jeśli ktoś lepiej czuje się pozostając z boku i żyjąc na łonie natury należy mu na to pozwolić. Mamy przecież być prawo być nieasertywni, jeśli nie odpowiada nam życie na świeczniku, co – jak wiadomo – wiąże się z wieloma stresami oprócz oczywistych korzyści.

Indeks ważniejszych terminów

Poczucie kontroli wewnętrznej - przekonanie, że to my mamy decydujący wpływ na przebieg naszego życia

Poczucie kontroli zewnętrznej - przekonanie, że istotne dla nas sprawy załatwiane są poza nami, a my nie mamy na to wpływu

Asertywność - umiejętność egzekwowania własnych praw przy jednoczesnym poszanowaniu praw innych ludzi

Unikanie - zgoda na podejmowanie działań, na które nie mamy ochoty, lub zaniechanie działania z obawy przed negatywną reakcja otoczenia

Zaplecze - realna możliwość podjęcia działań, o których informujemy naszego rozmówcę

Kompetencja zawodowa - wiedza i zespół cech wzbogacony o konkretne umiejętności zdobywane w miarę potrzeby i w wyniku nieprzerwanej nauki.

Komunikacja wewnętrzna - obieg informacji w obrębie danej firmy

AUTOTEST XIV

1. Warunkiem osiągnięcia sukcesu jest:
   a) wewnętrzne przekonanie
   b) umiejętność mówienia *nie*
   c) silne pobudzenie emocjonalne
2. Asertywność prowadzi do:
   a) unikania nieprzyjemnych tematów
   b) umiejętności domagania się własnych praw
   c) zachowań agresywnych
3. Rozwój przedsiębiorstwa wymaga:
   a) ograniczania kosztów produkcji
   b) podmiotowego traktowania pracowników
   c) uświadomienia pracownikom sensu wykonywanej pracy
4. Niskie poczucie wartości przejawia się poprzez:
   a) agresywność
   b) szacunek dla innych
   c) skłonność do kompromisów
5. Gra jestem za ale oznacza, że:
   a) popieramy dane przedsięwzięcie
   b) praktycznie go nie popieramy
   c) jest nam ono obojętne

AUTOTEST

1. Najbardziej skuteczne jest:
   g) podawanie informacji w pięknej formie
   h) powtarzanie kłamstw
   i) odwoływanie się do szlachetnych celów
2. Naszą przychylność łatwo uzyskać:
   d) tworząc miła atmosferę
   e) odwołując się do autorytetu
   f) odwołując się do stereotypów
3. Reaktancja to:
   d) przywykanie do powtarzających się bodźców
   e) reakcja na ograniczenie swobody wyboru
   f) wczuwanie się w nastrój innych ludzi
4. Technika zdartej płyty polega na:
   d) powtarzaniu zadania-klucza
   e) przyznaniu się do błędu
   f) akceptowaniu krytycznych uwag
5. Indoktrynację umożliwia:
   c) stosowanie ściśle określonej techniki
   d) autorytet indoktrynującego
   e) stosowanie łącznie kilku technik

Rozdział XIII

Kto klaszcze tylko jedną
dłonią, tego nie słychać
malajskie

MOWA - TRAWA

Kod ograniczony, odmienne słownictwo, różne znaczenia, reklama, propaganda

Z reguły zakłada się, że dobry komunikator to ten, kto perfekcyjnie opanował prawidła danego języka – zwłaszcza języka literackiego. Wiele wagi przypisuje się też prawidłowej artykulacji. Rzeczywiście człowiek, który robi częste błędy językowe i na dobitek sepleni, budzi naszą niechęć. Z drugiej wszakże strony wielu polskich polityków, którzy posługują się właśnie poprawną „literacką" polszczyzną odniosło wyborczą klęskę. Jedną z przyczyn tego stanu rzeczy – jedną z lecz nie jedyną – jest właśnie fakt, że używają oni zbyt „uczonego" słownictwa nie uwzględniając możliwości odbiorczych swoich słuchaczy. A skoro „klaszczą tylko jedną dłonią", trudno oczekiwać, aby ich słuchano.

Tak naprawdę ich zachowanie stanowi przejaw typowej dla inteligentów pychy. Uznają oni własna odmianę języka za najdoskonalszą, czego przejaw stanowi tak zwane językoznawstwo normatywne reprezentowane w wielu publikacjach Polskiej Akademii Nauk. Oni też są jedynymi oświeconymi, a ci którzy na nich nie głosują, stanowią ciemnogród nazywany często „drugą polską". Mamy tu więc do czynienia nie tylko z narzucaniem własnej odmiany języka, lecz także własnego (jedynie słusznego) światopoglądu.

Warto w tym miejscu przypomnieć, że w Stanach Zjednoczonych nie ma instytucji, która zajmowałaby się wskazywaniem, która odmiana amerykańskiej angielszczyzny jest

najbardziej poprawna. W poszczególnych stanach ludzie mówią w odmienny sposób i jakoś kraj ten nie pogrąża się w chaosie. Chociaż z drugiej strony dialekt używany przez kolorowych uznaje się na ogół za niepoprawny. Sytuacja ta ulega jednak zmianie, a amerykańscy badacze wskazują, że jest to rodzaj języka umożliwiający precyzyjny opis określonych zjawisk. Interesujący przykład podają Sam Glucksberg i Joseph Danks (1975). Przytaczają oni dwa zdania: „George he working in surgery" i „George he be working in surgery", które są niepoprawne z punktu widzenia języka standardowego. W języku literackim za poprawne uznano by zdanie „George is working in surgery". Okazuje się jednak, że wypowiedzi w tak zwanym „Języku czarnych" bardzo precyzyjnie określają opisywaną sytuację. Pierwsze zdanie oznacza bowiem, że George znajduje się właśnie w szpitalu, gdzie pracuje; drugie zaś że jest tam zatrudniony.

Podobna sytuacja zachodzi w przypadku języka, który w Europie nazywamy kodem ograniczonym. Charakterystyczne cechy owego kodu opisałem w rozdziale IX, obecnie jednak pragnę wystąpić w jego obronie. Bliższe poznanie tego kodu przekonuje nas, że nie jest to bynajmniej gorsza odmiana języka literackiego, lecz po prostu odmienny system porozumiewania się. W pewnych przypadkach umożliwia on wyrażenie danej myśli w krótszy i przez to bardziej precyzyjny sposób. Dla przykładu wyśmiewane często stwierdzenie *każden jeden* oznacza właściwie <u>każdy z osobna</u> w odróżnieniu od wyrazu *każden*, który odpowiada literackiemu <u>każdy</u>. Z kolei stwierdzenie, iż ktoś jest *na komendzie* oznacza, iż jest on <u>na terenie komendy</u>, a nie w budynku. Z kolei gdy usłyszymy, że *sprzedawca jest na sklepie*, oznacza to, że przebywa on na jego terenie, w przeciwnym wypadku należałoby powiedzieć, że jest on w sklepie.

Nieco inne bywa też znaczenie powszechnie używanych wyrazów. Dlatego gdy jeden z posłów powiedział do marszałka sejmu: „Pan jesteś zbyt 'inteligentny', aby mi odebrać głos" oznaczało to, że marszałek jest na to zbyt kulturalny i dobrze wychowany. Powyższy przykład ukazuje ponadto jeszcze jeden bardzo ważny aspekt siły „polityków", którzy „wywodzą się z ludu". Otóż łamią oni – nie zawsze świadomie - pewne zasady prowadzenia rozmowy, których przestrzegają ludzie „inteligentni". Nic dziwnego, że kulturalni i układni rozmówcy przegrywają w opinii wielu telewidzów, gdyż są po prostu zakrzykiwani. Poniżej podaję zestaw swoistych „chwytów erystycznych" stosowanych przez ludzi operujących „kodem ograniczonym". Nawiasem mówiąc stosował je również z powodzeniem Lech Wałęsa jako przewodniczący związku zawodowego, okazały się jednak nie do przyjęcia w przypadku urzędującego prezydenta.

SPECYFICZNE CHWYTY „ERYSTYCZNE” tworzą akronim MŁOTEK , gdyż stosujący je ludzie działają właśnie w prosty a jednocześnie skuteczny sposób przypominający używanie tego narzędzia.



1. „MOCNE” SŁOWNICTWO

Istotnym atutem „reprezentantów ludu” jest ich język. Nie wahają się oni używać takich słów, jak *gnojek, bandyta, ubek, przekręty, kanalia, łotr.* A jest to język zrozumiały dla większości obywateli w przeciwieństwie do języka „elit”. Oddaje to następujące stwierdzenie: „Od Balcerowicza, Geremka słowa ludzkiego nie usłyszałeś, a jak Lepper stawał przed kamerą, od razu było wiadomo, kto ukradł. Dlatego na głosowanie nawet najstarsze dzieci wygoniłam i kazałam skreślać lepperowców”.

2. ŁAMANIE ZASAD KONWERSACJI

Nie przestrzegają oni powszechnie akceptowanych reguł prowadzenia konwersacji, które nakazują, aby

- nie przerywać mówiącemu
- nie przekrzykiwać
- nie obrażać go
- zachowywać się godnie

Nie przestrzegają też reguł uprzejmości, aprobaty, skromności, współdziałania, a także zasady by unikać tematów przykrych dla rozmówcy, co odzwierciedla znane przysłowie, iż *W domu powieszonego nie mówi się o sznurze*.

3. OBRAZOWOŚĆ WYPOWIEDZI

Kod ograniczony umożliwia tworzenie prostych i dosadnych, wypowiedzi, które łatwo trafiają do umysłu mniej wyrobionego słuchacza. Ilustrują to następujące przykłady:

<u>Kalinowski kłamie</u> = Pan premier mija się z prawdą.

<u>Lewandowski to gnojek i gówniarz</u> = Jest winien wielu nieprawidłowości w przeprowadzaniu procesu prywatyzacyjnego.

<u>Prezydent nie jest frajer, pompka</u> = Urzędującego prezydenta nie da się łatwo oszukać, gdyż ma doświadczenie w sprawach publicznych.

4. TON ZWYCIĘZCY

Dodatkowym czynnikiem trafiającym do słuchaczy jest pewność siebie, co znajduje odzwierciedlenie w stanowczym tonie oraz postawie mówiącego. W rezultacie telewidz stwierdza, „ale im dołożył", zwłaszcza gdy inni rozmówcy są bardziej powściągliwi w wyrażaniu swoich opinii.

5. EMPATYCZNOŚĆ

Populista przedstawia się jako jeden z tych, którzy doznają krzywd od wielkich tego świata. Mówi on: *Wiem, co was boli, dobrze was rozumiem, bo sam byłem w podobnej sytuacji.* Daje więc do zrozumienia, że rozumie problemy prostego człowieka.

6. KUSZĄCO PROSTE ROZWIĄZANIA

Proponuje również łatwe i miło brzmiące recepty na zaistniałe trudności. Wszak pieniądze są w bankach wystarczy, by bankierzy przestali się nimi tuczyć. A ponadto zawsze można dodrukować niezbędną ilość tych banknotów.

Warto przypomnieć, że podobne chwyty stosował już Lenin, który przecież przemawiał do niepiśmiennych w swej większości chłopów rosyjskich. Posługiwał się też niewybrednym słownictwem. Na przykład wrogów ludu nazywał *szkodliwym robactwem, wszam,i świniami* i *skorpionami*, których unicestwienie może przyczynić się do poprawy ogólnej sytuacji kraju. Stosował on jednocześnie dwa proste zabiegi umożliwiające zrozumienie omawianych przez niego zagadnień. Pierwszy z nich to tak zwana reifikacja, czyli dostarczanie konkretnych obrazów, które odzwierciedlają abstrakcyjne pojęcia. Dlatego na przykład zamiast mówić o burżuazji, Lenin mówił o fabrykancie dostarczając sugestywnego obrazu pasibrzucha. Następnym krokiem jest depersonalizacja, czyli inaczej mówiąc odczłowieczenie danej osoby. Stąd wspomniany fabrykant bywał określany jako *gnida na ciele klasy pracującej*. A oto jeszcze kilka przykładów tego typu zabiegów:

chłopstwo	>	kułak	>	gad
religia	>	pop	>	pasożyt
monarchia	>	car	>	krwiopijca

Należy nadmienić, że tego rodzaju chwyty stosowane są przez agitatorów niezależnie od wyznawanej ideologii. Dlatego też w czasie wojny w Wietnamie amerykańscy żołnierze walczyli z „żółtymi małpami", wszak łatwiej zabić małpę niż człowieka.

Nie powinno nas więc specjalnie dziwić, że przy poziomie wykształcenia naszego społeczeństwa popularnością cieszą się politycy przemawiający językiem zrozumiałym dla

owej niewykształconej przecież większości. Aby uzmysłowić czytelnikowi różnicę między szkolną (literacką) odmianą języka a językiem ludzi prostych przytaczam kilka terminów charakterystycznych dla tzw. kodu ograniczonego wraz z ich tłumaczeniem na język literacki:

ładować	=	*naprawiać*
czesać (kasę, roboty)	=	kontrolować (zarabiać, zdobywać pracę)
wydmuchać	=	oszukać
cmiker/cmoker	=	pochlebca
bulbes, balet, parówa	=	prywatka
czapkowe	=	opłata za łebka
drugie łapy	=	pośrednicy
sokory	=	topole
interesant	=	interesowny

Występują tu także konstrukcje składniowe odmienne od tych, których nauczano nas w szkole:

Stąd stwierdzenia *iść na dzioba, na lornetę z meduzą, walnąć lufę* oznaczają wypić setkę wódki.

Zaś *iść na bloki* to przenieść się do mieszkania w bloku.

Można też *brać kogoś na konkret, na spokojnie* lub *na przetrzymanie*. Z kolei branie:

na fundusz	=	nabieranie kogoś
pod cyngiel	=	stawianie w sytuacji przymusowej
pod obcas	=	atakowanie danej osoby

Bardzo często używany jest też czasownik być. Dlatego ktoś zorientowany w trendach najnowszej mody *jest na czasie,* pijak *jest na obrotach* lub *na żaglu*. Można też *być na kupnie,* a nawet *na języku*, jak to stwierdziła jedna z pracownic Ministerstwa Kultury i Sztuki! A oznaczało to, ze jej koleżanka była na kursie językowym w godzinach urzędowania. Inny pracownik może z kolei być *na chorym* lub *na grypie*.

Zdarza się również, że ktoś *wchodzi w konkretne rozwiązania, na aktualne tematy* lub też *komuś na mamusię*. To ostatnie oznacza używanie niecenzuralnych słów odnoszących się do rodzicielki danej osoby. W okresie ogólnego braku towarów prasa donosiła tryumfalnie, iż coś d*rgnęło*, na przykład *w kurach, jajkach* a nawet *w majtkach*. Oczywiście chodziło o zwiększoną dostawę tych towarów.

Trudności w zrozumieniu ich właściwego znaczenia mogą też sprawić konstrukcje składniowe stosowane w tak zwanym kodzie ograniczonym. Dlatego poniżej podaję je wraz z tłumaczeniem:

Wyfrunął mu z główki = przejechał mu z baśki = zaprawił baranem = uderzył w twarz głową.
Złapał go za wsiarza i w dentystę = Złapał go za włosy i w zęby)
Proszę o damski dół między kołami = proszę o miejsce w damskim przedziale sypialnym, który nie znajduje się nad kołami.
Szalenie uważam swoją koleżankę = Bardzo szanuję swoją koleżankę.

Podobny charakter mają wypowiedzi Lecha Wałęsy, jak na przykład: *Chciałbym, byśmy ruszyli z Polską do przodu* lub *W ogóle w mojej pale to się nie mieściło*. Czasem zaś stanowiły specyficzne skrzyżowanie stylu potocznego z oficjalnym: *Moje osobiste zagywki są płytko oceniane, mogą sugerować, że mam obiekcje do premiera* oraz *Przed wejściem na samolot i inne środki, będą stać ludzie i pytali, czy zrobiłeś pan, panie interes* (por. Turecka-Łukasik, 2000). Nawiasem mówiąc o ile ów język był do przyjęcia u przywódcy ruchu robotniczego, to raził u prezydenta i to również ludzi prostych.

Różnice w słownictwie używanym w tzw. kodzie ograniczonym i rozwiniętym mają jeszcze jeden ważny aspekt. Prowadzą do szeregu nieporozumień lub wręcz błędnej oceny otaczających nas zjawisk. „Specjaliści od kształtowania wizerunku" nie zdają sobie na ogół sprawy, że wielu naszych rodaków nie rozumie znaczenia skierowanych doń słów. A przecież jest oczywiste, że brak właściwego rozumienia użytych terminów znacznie ogranicza skuteczność oddziaływania wszelkich komunikatów perswazyjnych. Prowadzone przez nas badania wykazały, że dotyczy to terminów powszechnie używanych w mediach. Świadczą o tym załączone niżej wyjaśnienia podawane przez badane osoby. Większość badanych uważała że:

Reprywatyzacja to:

podział majątku
powrót do państwowych zakładów i fabryk
upaństwowienie
wykupywanie własności prywatnej przez państwo
uwłaszczenie
przywłaszczenie
wyprzedanie ziemi innym krajom

wykup czegoś

przekształcenie

Uwłaszczenie:

wzięcie pod swoją opiekę

podział majątku

Lustracja:

badanie przeszłości

obrazek do tekstu

sprawdzanie prawdziwości zeznań

Defraudacja:

defraudacja środowiska

fałsz dokumentów

oszczerstwo

zbiór mienia

fałszowanie praw człowieka

pobieranie pieniędzy z banku

Deficyt zaś to:

pieniądz zawarty w danym towarze

określona suma pieniędzy

Powyższe przykłady wskazują, że wielu naszych obywateli nie odczuwa silnej potrzeby zlustrowania dawnych funkcjonariuszy służby bezpieczeństwa, choć niewątpliwie odczuwa ją znaczna część naszych polityków. Przeciętnego Polaka nie oburza też specjalnie fakt zdefraudowania dużej sumy. Mogą się jedynie zastanawiać, w jaki sposób dany człowiek dorobił się tylu takiego majątku. Nie martwi ich też specjalnie deficyt budżetu państwa. Wręcz przeciwnie mogą cieszyć się, że suma ta jest odpowiednio duża. Chociaż w tym przypadku użyto określenia „dziura budżetowa", które jest powszechnie zrozumiałe głównie dzięki swemu metaforycznemu charakterowi.

Większą zrozumiałość zapewnia również „kodowi ograniczonemu" używanie prostych konstrukcji składniowych, w których wykorzystuje się kilka czasowników. Należą do nich wspomniany już czasownik *uruchomić*, a także *iść, być, brać, robić* i *dmuchać.* Znaczenie tych wyrazów zależy od kontekstu, w jakim zostaną użyte. Stąd na przykład *dmuchnąć* raz

oznacza *ukraść* innym razem *podnieść* w wyrażeniu „dmuchnąć cenę", a jeszcze w innym *powiedzieć* czyli „dmuchnąć dowcip". Można też „dmuchnąć lufę" czyli *wypić setkę wódki.*

Uśmiechnięty nieboszczyk

Powyższy tytuł nawiązuje do książki Oliviero Toskaniego(1997) - *Reklama uśmięchnięte ścierwo*. Nie jest jednak moim celem prowokowanie czytelnika, dlatego wybrałem łagodniejsze określenie. Tym bardziej, że lepiej odzwierciedla ono rzeczywistą efektywność komunikatów reklamowych. Jak stwierdza Toskani, obecny stan reklamy przypomina świeżego nieboszczyka, który tak ładnie wygląda w trumnie. Co gorsza, oddziaływanie reklamówek ma negatywny wpływ na jakość naszego życia. W związku z powyższym wspomniany autor wymienia następujące grzechy reklamy, które zresztą nazywa zbrodniami. Myślę, że określenie występki jest w tym przypadku bardziej na miejscu:

1. Trwonienie niewyobrażalnych sum

Rzeczywiście trudno spokojnie zaakceptować fakt, że kraje rozwinięte wydają na reklamę kwotę równą zadłużeniu krajów Bliskiego Wschodu, zwykle tyle samo, a czasem i mniej przeznacza się w ich budżetach na kulturę. Wiele wskazuje na to, ze w naszym kraju na reklamę wydaje się dużo więcej niż na kulturę, zdrowie czy oświatę!

2. Społeczna bezużyteczność

Reklamodawcy pozostają całkowicie obojętni wobec agonii ofiar ruchu drogowego, problemów związanych z alkoholizmem lub nikotynizmem. Wręcz przeciwnie, robią wszystko, aby zwiększyć sprzedaż papierosów, alkoholu, coraz szybszych samochodów. Wmawiają wręcz ludziom, że ich używanie stanowi przejaw osiągniętego sukcesu i niezależności. Szczególnie jaskrawy przykład tego rodzaju manipulacji stanowi reklama papierosów. Zazwyczaj przedstawia się tutaj grupę młodych zadowolonych ludzi na tle gór, lasu lub zachodu słońca. Sugeruje to bliski kontakt z naturą i oderwanie się od codziennych kłopotów. W związku z powyższym ukuto nawet termin „człowiek z Marlboro" dla określenia typowego dla tej marki sposobu zachęcania do palenia papierosów. Nawiązano tutaj bowiem do legendy „dzikiego zachodu" i związanego z tym z tym stereotypu „wolnego kowboja".

3. Posługiwanie się kłamstwem

Przykład „człowieka z Marlboro" ukazuje, że reklama fałszywie przekonuje nas, że kupienie określonego produktu uczyni nas pięknymi, bogatymi i szczęśliwymi. Zataja przy tym realne niebezpieczeństwa wynikające z korzystania z owej propozycji. Wystarczy wspomnieć

chociażby nieszczęścia wynikające z nadmiernej konsumpcji alkoholu. I to nie jedynie dla samego alkoholika!

4. Stosowanie podejrzanej perswazji

Reklama posługuje się również paradoksalną argumentacją. Wszak prezentowane dobra przeznaczone są tylko dla wybranych, ponadprzeciętnych ludzi. Jednocześnie każdy może wstąpić w szeregi owej elity poprzez dokonanie zakupu określonego towaru. Jest to więc swego rodzaju emocjonalizacja racji, czyli wzmacnianie u ludzi i tak silnej tendencji do postępowania według nieuświadamianych sobie w pełni oczekiwań. Właściwością reklamy jest rozbudzanie owych „utajonych" oczekiwań i przyczynianie się przez to do tworzenia społeczeństwa konsumpcyjnego.

5. Gloryfikacja głupoty

Równie niebezpieczną właściwością reklamy jest tworzenie rzeczywistości entuzjastycznych bredni. Reklamodawcy przedstawiają nam świat zadowolonych z siebie idiotów. Świat, w którym wszyscy są zdrowi i bogaci. Rodzice jeżdżą na wakacje do ciepłych krajów, a dzieci nie tylko nie płaczą, ale nie robią też robią kupek, a jedynie sikają na niebiesko i oczywiście bezwonnie.

6. Utrwalanie europopocentryzmu i reakcji neurotycznych

Reklamy pokazują ideał pięknego ciała według obecnie przyjętych wzorców, nie uwzględniając różnic etnicznych i kulturowych. Co gorsza wzór ów to wychudzona do granic możliwości młoda kobieta. Oczywiste jest, że na wieszaku, czyli pozbawionej kobiecych wypukłości modelce, wszystko lepiej leży, lecz chęć odchudzenia się prowadzi wiele kobiet do anoreksji. Dotyczy to zwłaszcza kobiet ambitnych, które we wszystkim chcą być najlepsze.

7. *Naruszanie wewnętrznego spokoju jednostki*

Wbrew twierdzeniom wielu specjalistów reklama wcale nie sprzedaje nam szczęścia. Wręcz przeciwnie, wmawiając ludziom, że ich dobrostan zależy w dużej mierze od nabycia określonych towarów wywołuje frustracje. Bywa również, że niedostępność prezentowanych dóbr prowadzi do buntu „nieudaczników". Jest znamienne, że wiele demonstracji kończy się demolowaniem samochodów i wystaw sklepowych, czyli symboli bogactwa.

8. Prymitywizm

Niepokojący jest też fakt, że większość reklam jest uboga zarówno w formie, jak i w treści. A ponieważ są one powszechne i natrętnie powtarzane stanowią wzór zachowań językowych dla wielu ludzi. Zaś za zupełnie niedopuszczalne uznać należy propagowanie chamstwa, w czym

celuje sieć marketów, która zatrudnia niedouczonych fachowców. Swego czasu twierdzili oni, iż Lenin – twórca polityki fizycznego wyniszczania „wrogów ludu” – marzył o bezkrwawej rewolucji. Najwyraźniej nie słyszeli o Marksie i jego założeniach o ewolucyjnym przechodzeniu do komunizmu. Można im wybaczyć brak wiedzy, lecz gdy idą dalej i mówią o „rżnięciu cen” to już przestaje być żałosne. Wszak i bez tego dość jest wulgaryzmów w naszym języku. Niestety brak jest w naszym kraju przepisów, które uniemożliwiałyby lub utrudniały tego typu działalność, tak że nawet ewidentne kłamstwa stosowane w celach reklamowych pozostają bezkarne.

W wyniku tego że epatowanie seksem już się opatrzyło, miejsce rozebranych panienek zajmują małe dziewczynki w kusych strojach i z wyzywającym makijażem. Do tego dochodzą dwuznaczne lub wręcz obsceniczne napisy. Kto wie czy tego typu działania nie są jedną z przyczyn szerzącej się pedofilii. Choć nie można wykluczyć, że to zakamuflowani pedofile tworzą tego typu spoty reklamowe. Podobnie jak prymitywni mężczyźni ukazują jedynie poszczególne części ciała kobiety.

Wspomniane wyżej problemy wynikają z tego, że „kreatorom” reklam z reguły brakuje kreatywności. Dlatego najczęściej kopiują oni aż do znudzenia fragmenty dzieł literackich, filmu oraz oczywiście udanych reklam. Jak wskazuje Toskani, wykorzystywane tu są dosyć proste zasady. Poniżej podaję kilka z nich wyróżnionych przez wspomnianego autora:

1. Połączenia kilku wyrazów

Wiele reklam stanowi po prostu połączenie kilku powtarzających się wyrazów, jak na przykład JAKOŚĆ - DOŚWIADCZENIE - TY

Jakość doświadczenia

Doświadczenie dla Ciebie

Jakość dla Ciebie

Doświadczenie jakości

Jakość to ty

Ty - to my

Równie często zestawiane są określenia: WIĘCEJ - LEPIEJ - PRAWDZIWY

Artur Martin da wam więcej

Jeśli ma się lepsze wyniki, jest się lepszym

Bezpieczeństwo daje więcej zadowolenia

Najlepsze dla mężczyzny

Nie mocniej, lecz lepiej

Prawdziwy walor wyrobów

2. Przeciwstawne określenia

Bardzo popularne jest też wykorzystywanie przeciwstawnych określeń, przez co dany slogan lepiej zapisuje się w pamięci odbiorcy:

Najmniejsza z wielkich przyjemności (cukier)

Największe z małych dań (Flodor)

Po prostu olbrzymi maluch (Peugeot)

Wielki, a umie być mały (VW Polo)

Pasywne bezpieczeństwo dla aktywnych kierowców (Daewoo)

3. Igraszki z nazwą produktu

Stosuje się też hasła, w które wplata się nazwę danego produktu. Za przykład służyć może billboard reklamujący piwo Okocim. Przedstawiał on młodą atrakcyjną dziewczynę, a znajdujący się tam napis brzmiał: *Mariola o kocim spojrzeniu.* Podobny zabieg zastosowano w reklamie, która brzmi: *Perła wśród piw.* D o igraszek z nazwą produktu zaliczyć należy też reklamę kolei państwowych: *Teraz twoja kolej.*

4. „Troszczenie" się o kupującego

Twórcy reklam twierdzą, że na sercu leży im przede wszystkim troska o nasze dobre samopoczucie. Usiłują nas jednocześnie przekonać, że spełniają jedynie nasze marzenia. Ilustrują to podane niżej hasła:

Marzyłem, a Sony urzeczywistnił marzenie

Technika blisko Ciebie (Brandt)

Przede wszystkim z Tobą (Burrough)

Twoja dobra gwiazda na wszystkich drogach (Mercedes)

Auto. Twój przyjaciel (Daewoo)

Zawsze z Tobą (Hewlett Packart)

O tym, że nie należy lekceważyć siły oddziaływania reklamy, świadczy wpływ, jaki wywarły na życie społeczne reklamy z lat osiemdziesiątych promujące „ZWYCIĘSKĄ OSOBOWOŚĆ". Potencjalnych klientów przekonywano, że nabycie danego produktu pozwoli im odnieść sukces. A oto kilka przykładów:

Dołączcie do tych, którzy zwyciężają (Computer Center)

Profil zwycięzcy (Goodyear)

Modę dyktuje zwycięzca (Hom)
Technika, która zwycięża (Michelin)
Urodzony, żeby zwyciężać (NCR Informatique)
Potrafi zwyciężać (Sanyo)
Maszyny dla zwycięstwa(Sharp)

Znalazło to odbicie – a może było tylko wynikiem – powszechnego wówczas dążenia do osiągnięcia sukcesu za wszelką cenę. Mimo ze obecnie tendencja ta nieco zelżała nadal znajdujemy wiele „poradników", w których opisuje się człowieka sukcesu. Można się zgodzić co do tego, że nasza postawa odzwierciedla nasze nastawienie do świata i wpływa na to, jak widzą nas inni. Wszak człowiek przygarbiony z oczami wbitymi w ziemię odbierany jest jako smutny i pozbawiony inicjatywy. Jednak przekonywanie nas, ze „zwycięzca" nigdy nie stoi na czerwonym świetle, nie poci się i nie moknie, to gruba przesada. Chyba, że ktoś potrafi zaklinać deszcz, lub jest zmienno-cieplny na podobieństwo gadów.

Sam Olivero Toskani osiągnął duży sukces przeciwstawiając się modzie panującej wśród producentów reklamy. Wykorzystał przy tym bardzo proste środki wyrazu – często były to zwykłe zdjęcia reporterskie. Główną siłą oddziaływania zdjęć Toskaniego była nie tyle walka ze stereotypami i uprzedzeniami, na których opiera się tradycyjna reklama, lecz to że odwoływał się do szlachetnych celów. Na przykład plakaty przedstawiające czarną kobietę z białym dzieckiem lub też siedzące na nocniczkach białe i czarne dziecko przeciwstawiały się postawom rasistowskim. Z kolei zdjęcie wojskowego cmentarza czy sycylijskiej matki opłakującej zabitego przez mafię syna ukazywały bezsens tego typu śmierci. Zaś zdjęcie ukazujące chorego na AIDS, który umiera w otoczeniu rodziny, wskazywało na potrzebę rzeczywistego zrozumienia potrzeb tych ludzi jakże często wyrzucanych poza nawias społeczeństwa.

Oczywiście inni specjaliści od reklamy zarzucali Toskaniemu sprzeczne z etyką zawodową kupczenie śmiercią oraz żerowanie na chorobie i cierpieniu. Jednakże w wyniku jego działania butiki Benettona uzyskiwały bardzo wysokie obroty. Zachęcony tym skandalista poszedł dalej i ukazał zdjęcie umazanego krwią, połączonego pępowiną z matką noworodka oraz zdjęcie księdza całującego zakonnicę. Wywołało to oczekiwany sprzeciw i głośną wrzawę wokół tych reklam, a Toskani tłumaczył, że jego celem było ukazanie rodzącego się pełnego nadziei życia oraz tego, że nikomu nie są obce ludzkie uczucia.

Całkowitym nieporozumieniem okazało się jednak jedno z ostatnich przedsięwzięć tego autora. Ukazał on bowiem zdjęcia twarzy skazanych na dożywocie morderców. Wywołało to już nie tyle sprzeciw co oburzenie. Trudno wszak znaleźć uzasadnienie dla tego typu działania. Potwierdza to zasadę, że najsilniejszą techniką wpływania na innych ludzi jest przekonanie ich, że przyczyniają się do poprawy czyjegoś losu lub też losów tego świata. Z tego też względu tak modne stało się słowo ekologiczny. Można nawet kupić „ekologiczne" farby, przy czym na etykietce znajdujemy instrukcję, by nie używać ich w zamkniętym pomieszczeniu, gdyż grozi to zatruciem. Równie pokrętne są słowa Toskaniego, który twierdził: „Nie sprzedaję towaru, nie zachwalam sweterków Benettona, bo tak jak wszyscy jestem przekonany o ich wysokiej jakości"

Podsumowanie

Zaprezentowane w niniejszym rozdziale przykłady ukazują, że reguły skutecznego komunikowania się opisywane w wielu podręcznikach nie są wcale tak skuteczne, jak to się zakłada. Nie powinno nas to zbytnio dziwić, gdyż zostały one opracowane przez greckich filozofów, których głównym zajęciem było właśnie prowadzenie wielogodzinnych dyskusji. Mogli sobie na to pozwolić, gdyż sprawy bytowe zabezpieczali im niewolnicy. W obecnych czasach bardziej sprawdzają się mniej wyrafinowane sposoby, które określiłem mianem specyficznych chwytów erystycznych. Przypomnę, że tworzą one skrót MŁOTEK – od wyrazów *mocne słownictwo, łamanie zasad konwersacji, obrazowość wypowiedzi, ton zwycięzcy, empatyczność* oraz *kusząco proste rozwiązania.* Umożliwia to bardzo proste i jednocześnie efektywne oddziaływanie. Podobnie jak uderzenie młotkiem jest bardziej odczuwalne od bardziej wyrafinowanych metod oddziaływania.

Mam nadzieję, że przedstawione wyżej przykłady przekonały czytelnika, że tzw. kod ograniczony nie jest bynajmniej tak ubogi, jak to zakładają zarozumiali inteligenci, którzy narzucają innym warstwom społecznym swoją odmianę języka i nazywają ją językiem ogólnopolskim. Jak to się często zdarza, ludzie wpływowi mają zawsze rację, dlatego każdy kto chce odnieść sukces musi opanować polszczyznę literacką. Dotyczy to nawet górali, mimo że zachowali swój własny dialekt i wielu ludzi uznaje go za niezwykle interesujący. Wielu ceprów stara się również naśladować tę gwarę ku szczeremu rozbawieniu mieszkańców Tatr. Z drugiej strony brak świadomości odmienności języka, jakim posługuje się znaczna przecież część społeczeństwa, powoduje, że słowa intelektualistów nie trafiają do szerokiego ogółu.

Niestety kod ograniczony, chociaż stanowi efektywny instrument porozumiewania się, wiąże się z uproszczeniem zjawisk obserwowanych przez jego użytkownika. Ilustruje to przedstawione niżej zestawienie:

KOD OGRANICZONY	KOD ROZWINIĘTY
1. krótkie zdania	zdania złożone
2. ubogie słownictwo	bogate słownictwo
3. mocne wyrazy	omówienia
4. niedomówienia	barwne wyrażenia

Inaczej rzecz ujmując kod ograniczony posiada cechy typowe dla języka mówionego, podczas gdy cechy kodu rozwiniętego są charakterystyczne dla języka pisanego. Podstawowym mankamentem kodu ograniczonego pozostaje jednak to, że nie pozwala on zrozumieć świata w całej jego złożoności. Dlatego ludzi posługujących się tym kodem cechuje przekonanie o własnej nieomylności i o istnieniu jedynej słusznej drogi w rozwiązywaniu skomplikowanych nieraz problemów. Wiąże się to z konkretyzacją myślenia i brakiem wglądu we własne stany psychiczne w wyniku czego ludzie tacy łatwo poddają się wpływom manipulatorów, co jest szczególnie niebezpieczne przy obecnej wierze w sens demokratycznych wyborów. Wszak już wcześniej przekonanie o zbiorowej mądrości partii przyczyniło się do upadku ustroju socjalistycznego. Poniżej podaje charakterystyczne cechy obu omawianych kodów, aby umożliwić czytelnikowi ich pełniejsze porównanie.

kod ograniczony	kod rozwinięty
brak wglądu	samoświadomość
myślenie konkretne	myślenie abstrakcyjne
pewność siebie	rozważność
wiara w jedną prawdę	świadomość względności poglądów
apodyktyczność	trolerancyjność
moralność zewnętrzna	moralność wewnętrzna
uproszczony obraz świata	złożony obraz świata

Jak ukazuje powyższe zestawienie, dopiero opanowanie bardziej złożonej formy języka, jakim jest tzw. kod rozwinięty, umożliwia wgląd we własne stany emocjonalne a przez to bardziej racjonalną ocenę otaczającej rzeczywistości. Zaś brak zdolności do samorefleksji

prowadzi do działań, które przekraczają powszechnie przyjęte reguły. Dotyczy to chociażby twórców reklam, którzy jakże często przekraczają normy przyzwoitości, w celu zdobycia uwagi potencjalnego odbiorcy. Za niedopuszczalne uznać należy zwłaszcza wykorzystywanie perwersyjnych zdjęć dzieci. Pomijając inne względy odbija się to negatywnie na psychice ofiar pazernych rodziców i pozbawionych skrupułów reklamodawców. Nie do przyjęcia są też reklamy propagujące chamstwo, którego przecież i tak mamy w nadmiarze w naszym otoczeniu.

Wykorzystuje się tu często dwuznaczność danej wypowiedzi, co stwarza możliwość obrony przed ewentualnymi zarzutami. Zdarza się również, ze użycie niejasnej wypowiedzi stanowi próbę zamaskowania rzeczywistego charakteru opisywanego zjawiska. Celują w tym politycy. Za przykład służyć może wyrażenie „Zakłócenia w rytmie pracy" używane w okresie PRL dla określenia strajków, które przecież w ustroju „socjalistycznym" nie powinny się pojawiać. Również obecnie komunikat, iż „Spotkanie odbyło się w przyjaznej atmosferze ku obopólnemu zadowoleniu". Należy odczytywać, że spotkanie owo było niezwykle burzliwe i właściwie nic nie osiągnięto. Stosowanie tego typu kamuflaży nie jest więc związane z ustrojem politycznym, lecz stanowi przejaw świadomej manipulacji ze strony mówiącego. Tego typu eufemizmy występują nie tylko w języku polityków, lecz używane są przez każdego z nas, gdy uważamy, ze bezpośrednie stwierdzenie prawdy byłoby zbyt bolesne dla odbiorcy, lub też ukazywałoby nas w niezbyt korzystnym świetle. Tak naprawdę chodzi wówczas oto to, by nie powiedzieć za dużo, dlatego tę grę komunikacyjną określiłem mianem mowa-trawa.

Zdarza się również, że tego rodzaju mowa-trawa stanowi niezamierzony wytwór naszej aktywności słownej. Jak już wspominałem, każdemu z nas wydaje się, że nie warto tłumaczyć rozmówcy rzeczy, które są przecież takie oczywiste. Zapominamy przy tym, że są one oczywiste jednie dla nas, a nie dla odbiorcy. Stąd wiele naszych wypowiedzi ma sens zrozumiały jedynie dla nas samych. Dlatego winniśmy zawsze starać się upewnić, że nasz rozmówca trafnie odebrał nasze intencje, gdyż wynikające z nietrafnej interpretacji danej wypowiedzi nieporozumienia prowadzą do powstawania wzajemnych pretensji, a czasem wręcz do zapiekłej nienawiści.

Indeks ważniejszych terminów

Chwyty erystyczne - niezbyt czyste zagrania mające nam zapewnić zwycięstwo w dyskuji

Empatyczność - umiejętność przekonania odbiorców, że doskonale rozumiemy nurtujące ich problemy

Reifikacja - dostarczanie konkretnych obrazów dla odzwierciedlenia abstrakcyjnych pojęć

Depersonalizacja - odczłowieczenie, najczęściej poprzez porównanie kogoś do zwierzęcia lub owada.

AUTOTEST XIII

1. Kod ograniczony cechuje:
   a) obrazowość wypowiedzi
   b) precyzja
   c) wielosłowie
2. Specyficzne chwyty erystyczne polegają na wykorzystywaniu:\
   a) klasycznych zasad konwersacji
   b) „mocnego „ słownictwa
   c) uprzejmego tonu
3. Najsilniejszą techniką wpływania na ludzi jest:
   a) odwoływanie się do emocji
   b) podawanie racjonalnych argumentów
   c) przekonanie ich o szlachetności danego zamierzenia
4. Wgląd we własne stany umożliwia:
   a) kod ograniczony
   b) kod rozwinięty
   c) ścisłe trzymanie się reguł
5. Do występków reklamy zaliczamy:
   a) nadmierne uspakajanie ludzi
   b) stosowanie podejrzanej perswazji
   c) zaspakajanie potrzeb

Rozdział XIV

Z lwem bądź jak lew,
z jagnięciem – jak jagnię,
ale z osłem – nie udawaj osła.
karaimskie

NIEOBYCZAJNA KREATYWNOŚĆ

Scenariusz działania, schemat, obyczaj, rytuał, kultura, myślenie kreatywne, intuicja, przełamywanie schematów, odwaga bycia sobą

Scenariusz czy schemat działania?

W psychologii mówi się wiele o schematach lub ramach działania. Stanowią one swego rodzaju wzorce lub ściślej skrypty zachowań w określonych sytuacjach. Za przykład powszechnie stosowanego skryptu służyć może wzorzec zachowywania się klienta w sklepie. Jest oczywiste, że wchodząc do tego typu lokalu rozglądamy się, podchodzimy do lady, zamawiamy dany towar, następnie płacimy i odbieramy zapakowany towar (patrz ryc. 14).

A. Sklep tradycyjny: Wejście - rozglądanie się - podejście do lady - (powitanie) - zamawianie towarów - pytanie o cenę - (rezygnacja) - płacenie (pożegnanie) - wzięcie towarów - wyjście

B. Sklep samoobsługowy: Wejście - (wzięcie koszyka) - rozglądanie się - wybieranie towarów - sprawdzanie ceny - (odstawianie) - podejście do kasy - wyłożenie towarów na taśmę - płacenie - pakowanie

C. Warianty - promocja, wyprzedaż, wszystkie towary za 4 złote

Ryc. 14. Skrypt sytuacyjny - zakupy w sklepie.

Znajomość tego typu schematów niezwykle ułatwia nam działanie w różnorodnych sytuacjach społecznych. Nie wolno jednak przeskakiwać poszczególnych etapów ani zmieniać ich kolejności, gdyż grozi to narażeniem się na poważne kłopoty. Wystarczy chociażby opuścić etap płacenia w sklepie samoobsługowym. Właśnie umiejętność odpowiedniego stosowania owych skryptów ulega zaburzeniu w przypadkach uszkodzeń płatów czołowych oraz schizofrenii, co prowadzi do poważnych zakłóceń w funkcjonowaniu tych chorych. Ich zachowanie określa się jako nieprzewidywalne, a fakt że nie da się przewidzieć ich reakcji, budzi lęk u innych ludzi. Właśnie ów lęk powoduje, że zgadzamy się z koniecznością izolowania ich w specjalnych zakładach leczniczych. Akceptujemy zaś osoby, które zachowują się w dziwny, lecz rutynowo utrwalony sposób, gdyż pozwala to nam przewidywać ich reakcje. A to z kolei zapewnia nam poczucie bezpieczeństwa.

Owo poczucie może ulec zakłóceniu także w przypadku, gdy znane nam skrypty zachowań nie sprawdzają się w danej sytuacji. W bardzo eleganckich restauracjach nie wybieramy sami stolika, lecz prowadzi nas do niego rozprowadzający. Nie powinniśmy też poszukiwać szatni, gdyż kelner zabierze nasze okrycia. W karcie dań zaś próżno szukać cen poszczególnych potraw. W różnych krajach odmienne są też obyczaje dotyczące napiwku, używania serwetki, rodzaju sztućców, itp. Każdy z nas zna uczucie zakłopotania i niepokoju, jakie przeżywamy w tego typu nowych dla nas sytuacjach.

Ponadto "skrypt zakupów" ulega modyfikacjom w sklepach samoobsługowych oraz w różnych krajach. Na przykład w wielu amerykańskich barach otrzymujemy po uiszczeniu odpowiedniej opłaty pusty kubek, który powinniśmy napełnić napojem znajdującym się w pobliskim automacie. Często rodzi się pytanie, jak i którą dźwignię nacisnąć. Najbardziej racjonalnym rozwiązaniem jest w tych przypadkach obserwacja innych użytkowników danej maszyny. Wiemy bowiem z doświadczenia, że najlepiej jest zachowywać się tak, jak nasze otoczenie. Jeżeli nie przestrzegamy owych norm, narażamy się na śmieszność lub wręcz odrzucenie.

Zdarza się wszakże, iż nawet dobrze znane schematy zachowań zawodzą w odmiennych kulturowo warunkach. Dla zilustrowania tego zjawiska pozwolę sobie przytoczyć pewne nieporozumienie, z jakim zetknąłem się podczas prowadzenia cyklu wykładów w International Christian University w Tokio. Przede wszystkim należy podkreślić, że Japończycy są kulturowo uwarunkowanymi pracoholikami. Dlatego nie tylko nie wypada robić przerwy w zajęciach, lecz powinno się je ponadto przedłużyć przynajmniej o 10 minut. Po jednym z tak przedłużonych wykładów podziękowałem słuchaczom i zabrałem się do

porządkowania przezroczy. Ci jednak pozostali na miejscach. Podziękowałem im więc jeszcze raz dodając, iż zajęcia dobiegły końca. Nie odniosło to jednak oczekiwanego skutku, a ja zacząłem się zastanawiać, czy jednak zajęcia te nie były zbyt krótkie. Dopiero później wyjaśniono mi, że w Japonii studentom nie wypada opuścić sali przed profesorem.

Skłania to do refleksji, że termin skrypt nie jest być może najszczęśliwszy, gdyż mamy tu do czynienia z dynamicznym zachowaniem, które ulega zmianom w zależności od zaistniałej sytuacji. I to właśnie umiejętność przystosowywania znanych reguł do zmiennych warunków stanowi o prawidłowym funkcjonowaniu danego człowieka w społeczeństwie. Wystarczy wspomnieć osoby autystyczne, które potrafią zaakceptować jedynie ściśle ustruktualizowane sytuacje, a każda zmiana wywołuje u nich gwałtowny sprzeciw. Z tego też względu proponowałbym raczej termin scenariusz. W określonych sytuacjach wybieramy bowiem znane nam scenariusze zmieniając jedynie poszczególne elementy i utrzymując się w nakreślonych przez dany scenariusz ramach. Sytuacja przypomina nieco kręcenie filmu, gdzie zarówno dobry reżyser jak i aktor uzupełniają ramowy scenariusz w oparciu o własne przemyślenia. Z kolei działania wyznaczane ściśle określonymi regułami nazywamy rytuałami.

Zachowania rytualne

W psychologii klinicznej znaleźć można opisy zachowań chorych psychicznie, które oceniane są jako rytualne. Daje się to zaobserwować zwłaszcza w przypadkach tak zwanej nerwicy natręctw. Dotyczy to na przykład przymusu mycia rąk. Przed przystąpieniem do owej czynności chory wykonuje szereg czynności, które mają postać ustalonego rytuału. Najpierw odkaża specjalnym płynem klamki, krany i umywalkę, następnie mydli ręce 10 razy. Również mydło odkłada zawsze w to samo miejsce zachowując jednocześnie specjalnie określony sposób zakręcania kranu, wycierania rąk, itp.

Owe kompulsywne czynności mają za zadanie uspokojenie chorego, a ich sens sprowadza się przede wszystkim do zapewnienia wykonującej go osobie poczucia bezpieczeństwa. Podobny charakter, lecz bez patologicznego kontekstu, mają według znanego psychoanalityka Erka H. Eriksona (1977) wszelkie zachowania rytualne. Owe powtarzane w określonych odstępach czasowych i w określonych sytuacjach czynności odgrywają wiodącą rolę w procesie socjalizacji jednostki nie pozostając bez wpływu na kształtowanie się jej osobowości. Przy czym najistotniejsze jest poczucie symbolicznego znaczenia

wykonywanych czynności, a także aktywne i bezdyskusyjne zaangażowanie wszystkich uczestników danej interakcji w rodzaj wykonywanego działania.

Dla rozwoju poczucia własnego ja szczególne znaczenie mają: poczucie „świętej obecności", wprowadzanie rozróżnienia dobra i zła, doskonalenie umiejętności, poczucie przynależności do grupy (afiliacja) oraz ideowość. O potrzebie tego rodzaju obrzędów świadczą ceremonie wtajemniczenia do różnego rodzaju korporacji i nieformalnych grup młodzieżowych. Próby, jakim poddaje się kandydatów, są bardzo wyrafinowane, a czasem bywają wręcz niebezpieczne dla ich zdrowia. Stwierdzono jednak, że im trudniejszy jest ów proces inicjacji, tym bardziej późniejsi członkowie cenią sobie przynależność do danej grupy Stanowi to więc istotny czynnik cementujący daną grupę, a pokonanie trudności związanych z wykonaniem idiotycznych nieraz zadań daje jej członkom poczucie wyższości wobec niewtajemniczonych.

W tak zwanych społeczeństwach pierwotnych podobny charakter mają różnego rodzaju obrzędy inicjacji, które wprowadzają młodego człowieka w świat dorosłych. O ich znaczeniu dla danej grupy świadczy chociażby ich trwałość. Nie zniknęły one swego czasu mimo usilnych starań władz kolonialnych, nie zanikają też obecnie w szkołach czy wojsku mimo wielu zorganizowanych wysiłków pedagogów i przełożonych.

Negatywnym aspektem rytualizacji jest umacnianie skłonności do pseudospecjacji, czyli przekonania że sposób postępowania własnej grupy jest najlepszy. W socjologii używa się też terminu etnocentryzm, zwłaszcza w odniesieniu do postawy przejawianej przez dane plemię lub naród. Prowadzi to do poczucia lekceważenia lub wręcz pogardzania innymi społecznościami, a w konsekwencji do wzajemnego wyniszczania się przedstawicieli odrębnych grup, czego przejawy da się zaobserwować w przeciągu całej historii ludzkości. Udoskonaleniu ulegają jedynie narzędzia służące zagładzie. Stały się one tak doskonałe, że ich użycie zagraża również agresorowi i niestety jedynie to powstrzymuje naszych współplemieńców przed ich wykorzystaniem.

Rytuał a obyczaj

W wielu pracach z zakresu antropologii używa się określenia rytuał w dość swobodny sposób. Czytelnik odnosi wrażenie, iż dotyczy ono wszelkich zachowań, które nie są w pełni zrozumiałe dla obserwatora. Na przykład Claude Lévi-Strauss (1967) tak właśnie ocenia zachowanie członków plemienia Gahuku-Gama z Nowej Gwinei podczas gry w piłkę nożną. Wynika to z faktu, iż tubylcy rozgrywają poszczególne mecze przez kilka dni, aż do

osiągnięcia równego wyniku przez obie strony. Tego typu traktowanie gry, która według europejskich założeń ma konkurencyjny charakter, może jednak równie dobrze wynikać z innego sposobu traktowania członków drużyn rozgrywających dany mecz. Są oni bowiem traktowani jako partnerzy a nie przeciwnicy, co wiąże się z odmienną mentalnością tak zwanych „dzikich".

Z problemem tym stykali się niejednokrotnie pedagodzy, którzy usiłowali uczyć indiańskie dzieci w oparciu o standardy przyjęte wśród białych. Otóż żaden Indianin nie będzie popisywał się swą wiedzą wobec innych, dlatego indiańskie dzieci nie zgłaszały się same do odpowiedzi. Wszelkie zachowania polegające na popisywaniu się własną wiedzą lub umiejętnościami kosztem innych osób uznają Indianie za niegodne i warte potępienia. Dlatego indiańskie dzieci nie rozumiały, czego żąda od nich nauczyciel, który z kolei nie mógł pojąć przyczyn ich niechęci do udzielania odpowiedzi na najprostsze nawet pytania. Tym bardziej że współzawodnictwo stanowi podstawę kultury euro-amerykańskiej.

W kulturze tej rozmówców traktuje się często jak przeciwników, co znajduje swe odzwierciedlenie chociażby w regułach erystycznych sformułowanych swego czasu przez sofistów. Jak silnie jest owo przekonanie zakodowane w umysłach Europejczyków, świadczy fakt, że ucząc sztuki negocjacji trzeba wielokrotnie powtarzać, iż powinniśmy traktować rozmówcę jak partnera a nie przeciwnika. Wielu osobom trudno jest też zrozumieć, że zwycięstwo w dyskusji nie musi wcale oznaczać wygranej, gdyż pokonany czeka jedynie na okazję odpowiedniego odwdzięczenia się. Mimo świadomości powyższych zasad trudno Europejczykowi przełamać obyczaj czy może nawyk konkurencyjnego traktowania osób, z którymi wchodzi w różnego rodzaju interakcje. Dotyczy to nawet członków rodziny i prowadzi do jakże częstych zatarć i nieporozumień.

Jak już wspominałem, wiele zachowań - które mogą być interpretowane jako rytualne przez postronnego obserwatora - ma charakter właśnie obyczajowy. Zaś znajomość obyczajów obowiązujących w danej społeczności konieczna jest dla prawidłowego funkcjonowania jednostki w jej obrębie. Jeżeli się do nich nie stosuje, naraża się na odrzucenie lub przynajmniej ośmieszenie. Leży to u podłoża niechęci do cudzoziemców, którzy niejednokrotnie łamią owe powszechnie przyjęte zwyczaje. Tym bardziej że w większości przypadków nie uświadamiamy sobie działania tych reguł, dlatego też nie potrafimy wyjaśnić nieszczęsnemu obcokrajowcowi, na czym polega niestosowność jego zachowania.

Spotykamy się także ze świadomym łamaniem tego typu reguł przez młodych ludzi, którzy traktują to jako wyraz buntu przeciw zakłamaniu starszego pokolenia. Jaskrawym tego przykładem są młodzieżowe subkultury. Z drugiej strony młodzi ludzie bardzo ściśle przestrzegają zasad obowiązujących we własnej ich grupie. Dlatego strój i zachowanie punka czy skinheada jest ściśle określone, a wszelkie odstępstwa w tym względzie grożą wykluczeniem z kręgu danej grupy.

Nie bez znaczenia jest też komunikacyjny charakter owego stroju i zachowań, gdyż młodzi ludzie właśnie w ten sposób informują starszych o swoich postawach życiowych. Tego typu niejęzykowych form komunikowania jest znacznie więcej w każdej kulturze i dają się one sklasyfikować w odrębne kody (por. rozdział I). Członkowie danego społeczeństwa stosują je też bez większych problemów w życiu codziennym, mogą mieć jednak duże trudności z ich opisaniem. Podobnie jak przeciętny użytkownik danego języka nie potrafi opisać występujących w nim reguł gramatycznych czy fonologicznych.

Zwracał na to uwagę wybitny badacz języków indiańskich Edward Sapir (1978) podkreślając, iż świadomość owych reguł nie jest bynajmniej niezbędna do ich sprawnego stosowania. Więcej nawet, nauczenie się reguł wcale nie stanowi o umiejętności sprawnego posługiwania się danym językiem, o czym mogła przekonać się większość z nas w trakcie nauki języka obcego. Dotyczy to również innych reguł organizacji życia społecznego, co nakazuje daleko idąca ostrożność w korzystaniu z wyjaśnień tubylców dotyczących znaczenia określonych zachowań. Jak słusznie wskazuje Edmund Leach (1989), każde zachowanie społeczne stanowi składnik większej całości i tylko w obrębie owej całości nabiera odpowiedniego znaczenia. Dotyczy to także zachowań określanych jako rytualne.

O rytuale mówić można dopiero wówczas, gdy jesteśmy pewni, że dana czynność ma znaczenie symboliczne, że wiąże się z określoną uroczystością, ze spełnianiem religijnego obrzędu, czy innego podniosłego aktu. Nie bez znaczenia jest też stałość formy wykonywanych przy tym zwyczajowych czynności. Nawiasem mówiąc właśnie z uwagi na ustaloną kolejność poszczególnych czynności mówi się także żartobliwie o rytuale parzenia herbaty. Czynnościom tym brak jest jednak symbolicznego charakteru, dlatego mówić tu możemy właśnie o skrypcie w odróżnieniu od bardziej elastycznego scenariusza.

Piszę o tym, aby zwrócić uwagę, że większość naszych zachowań ma charakter nawykowy i wykonywana jest bez głębszej refleksji czy zaangażowania uczuciowego. Dla postronnego obserwatora mogą one wszakże wydawać się tajemnicze i związane z ukrytą

symboliką. Tym bardziej, że zapytani dlaczego postępujemy w taki właśnie a nie inny sposób, z reguły nie potrafimy tego wyjaśnić. Mamy jednak poczucie, że ten właśnie sposób postępowania jest najwłaściwszy. Nie zdajemy sobie też sprawy z kulturowych uwarunkowań norm naszego zachowania i dlatego odczuwamy wszelkie odeń odstępstwa jako zagrożenie.

Presja czasu

Okazuje się, że kulturowym uwarunkowaniom podlegają nawet tak zdawałoby się podstawowe pojęcia jak na przykład czas. W kulturze zachodnioeuropejskiej czas traktuje się jako coś realnie istniejącego. Znajduje to odzwierciedlenie w powiedzeniu: „Czas to pieniądz". Dlatego skłonni jesteśmy „oszczędzać czas", a jego marnotrawienie uznawane jest wręcz za grzech. Jak wskazuje David Bolter (1990), przyczyniło się do tego wynalezienie zegara, co umożliwiło precyzyjne odmierzanie czasu. Oczywiście wiąże się to także ze zmianą organizacji życia społecznego a zwłaszcza rozwojem kapitalizmu, w wyniku czego czas stał się towarem. Wiele wskazuje na to że „alienacja czasu" jest zjawiskiem znacznie bardziej niebezpiecznym niż opisana przez Marksa alienacja pieniądza.

Jedynie wówczas gdy bardzo się nudzimy, lub gdy znajdziemy się w sytuacji nagłego zagrożenia, zaczynamy odczuwać rozbieżność zachodzącą między linearnym czasem zegarowym a naszym czasem osobistym. W pierwszym przypadku czas bardzo się wlecze, w drugim zaś doświadczamy bardzo dużo w przeciągu kilku zaledwie sekund. Można zaryzykować twierdzenie, iż „alienacja czasu" zabiła u ludzi zachodu umiejętność przeżywania wszelkiego rodzaju ceremonii i obrzędów, gdyż w wyniku presji ograniczeń czasowych zamiast głębokiej symboliki i poczucia współuczestniczenia charakterystycznych dla rytuału mamy tu do czynienia z jedynie rutyną.

Za przykład służyć może ceremonia rozpoczęcia roku akademickiego. Niewiele w niej zostało z poczucia wspólnoty średniowiecznych uczonych, a w trakcie owej uroczystości dominuje blichtr i nuda. Oczywiście zachowane są wszystkie zewnętrzne formy uniwersyteckiego rytuału. Członkowie senatu wkraczają na salę ubrani w togi, każdy wydział ma odmienny kolor pelerynki, a dziekani i rektorzy przystrojeni są wielkimi łańcuchami przewieszonymi przez szyję. Jednakże i tutaj daje o sobie znać presja wszechpotężnego czasu. Po przedłużającej się zazwyczaj immatrykulacji dużej liczby studentów, wykład inauguracyjny zamiast stać się ucztą duchową skracany jest do minimum.

Mimo wszystko nauka (choć nie nauczanie) stanowi wyjątek nie poddający się tyranii czasu. Lecz i tutaj daje się zaobserwować naciski zmierzające do szybkiej oceny praktycznej

użyteczności danych badań, chociażby poprzez system grantów. Co gorsza presja czasu ograniczyła również nasze możliwości przeżywania sztuki. Ponadczasowe są jedynie rzeźba i malarstwo, gdyż zarówno teatr jak i film ograniczone są ramami trwania danego spektaklu lub projekcji. Również utwory muzyczne wykonuje się w ściśle określonym czasie danego koncertu. Prowadzi to do nieco sztucznego wywoływania nastroju u publiczności. Trudno przecież oczekiwać, aby wszyscy popadli w ekstazę w przeciągu około dwu godzin. Znacznie bardziej spontanicznie reaguje publiczność na różnego rodzaju koncertach rockowych lub muzyki techno, które nie mają aż takich ograniczeń czasowych. Zdarza się, że trwają całą noc lub nawet kilka dni.

Jest charakterystyczne, że rytuały magiczne lub pogrzebowe w tak zwanych społeczeństwach prymitywnych nie są ograniczone czasowo. Z reguły też nie rozpoczynają się o ściśle określonej porze, lecz stanowią wynik stopniowego rozwoju sytuacji po długim okresie przygotowań i wchodzeniu ich uczestników w odpowiedni nastrój aż do osiągnięcia stanu transu. Właśnie osiągnięcie transu zdaje się stanowić o wartości czynności rytualnych – zwłaszcza tańca - dla człowieka. Zakłada się, że w tym stanie zachodzi synchronizacja pracy obu półkul mózgowych, co ma istotne znaczenie dla zdrowia psychicznego uczestników tego typu aktywności. Ważne przy tym jest nie tylko uzyskanie równowagi emocjonalnej (por. Wulff, 1999), lecz także poczucia jedności ze współuczestnikami rytualnego tańca oraz otaczającym nas światem.

Działanie twórcze

Problemem współczesnej nauki jest jej nadmierna schematyczność. Większość badaczy trzyma się ściśle określonych paradygmatów, gdyż wie, że nawet jeśli nie odkryją niczego nowego, ich wysiłek zostanie nagrodzony. Ocenie poddaje się bowiem przede wszystkim poprawność metodologiczną. Zaś ułatwienia, jakie oferuje obróbka komputerowa, spowodowały zalew prac, które nie wnoszą nic nowego, lecz pozwalają ich autorom zaistnieć. Wybitny amerykański psycholog Jerome Bruner (1971) w swej książce *O poznawaniu – szkice na lewą rękę* pisze: „… aparatura powszechnie używana przez psychologów – zarówno aparatura badawcza, jak i narzędzie pojęciowe służące interpretacji danych nie bierze pod uwagę jednej możliwości. Chodzi mi o sposób zbliżenia się do problemu przez metaforę pochodzącą z lewej ręki. Jest to metoda, która rodzi trafne idee i „szczęśliwe" domysły..." (s. 18). Podkreśla on w ten sposób znaczenie poznania intuicyjnego związanego z działaniem

prawej półkuli mózgu w przeciwieństwie do logicznie uporządkowanego przetwarzania informacji charakterystycznego dla półkuli lewej.

Również Albert Einstein podkreśla, że intuicja stanowi podstawę wszelkiego poznania, chociażby z braku dostępu do potrzebnych danych. Einstein i Infeld stwierdzają: „W naszym dążeniu do zrozumienia rzeczywistości jesteśmy trochę podobni do człowieka, który próbuje zrozumieć mechanizm zamkniętego zegarka. Widzi on tarczę i poruszające się wskazówki, słyszy nawet tykanie, jednakże nie zna sposobu otworzenia koperty. Może on, jeśli jest pomysłowy, stworzyć sobie pewien obraz mechanizmu - obraz, który mógłby tłumaczyć wszystkie obserwowane fakty - nigdy jednak nie może mieć zupełnej pewności, że jest to jedyny obraz, który objaśnia jego obserwacje" (1959, s. 44-45).

Jak już wspominałem, właśnie różnice w opracowywaniu informacji stanowią o zasadniczej odmienności działania naszego umysłu i komputera. Wiąże się to przede wszystkim z umiejętnością dokonywania intuicyjnej selekcji danych i sposobów rozwiązania danego problemu. Zwracał na to uwagę Julies Henri Poincare pisząc: „Twórczość polega właśnie na tym, by nie konstruować zbytecznych kombinacji, konstruować natomiast istotne i użyteczne, które stanowią nieznaczną mniejszość. Tworzyć – znaczy rozróżniać, znaczy wybierać." (1911, s. 33)

Trzeba jednak posiąść umiejętność dokonywania trafnych wyborów i to jest najtrudniejsze! Wbrew powszechnemu przekonaniu wszelkiego rodzaju odkrycia naukowe nie są dziełem przypadku. Stanowią one wynik wieloletniej pracy ukierunkowanej dobrym przygotowaniem i odpowiednią wiedzą A zwłaszcza gruntowną znajomością reguł dotyczących badanych zjawisk. Odkrycie naukowe sprowadza się więc do przetworzenia danych, które już wcześniej były opisane. Istniejące wcześniej opisy są jednak zawiłe i pełne sprzeczności i dopiero nowe ujęcie owych danych umożliwia ukazanie danego zjawiska w nowym świetle. Prowadzi to do lepszego jego zrozumienia, przez co wydaje się ono dużo prostsze. Wskazuje na to Jerome Brunner podkreślając, że: "źródłem podstawowych form przyjemności w życiu umysłowym człowieka jest redukcja tego, co niespodziewane i zawiłe do przewidywalnego i prostego" (1971, s. 146).

Okazuje się zresztą, że nie musimy rozumieć wszystkich otaczających nas zjawisk, lecz wystarczy poznanie pewnych często pojawiających się związków, aby działać w racjonalny sposób. Jak stwierdził Murray Gell-Mann, jeden z twórców teorii kwantów: „Współczesną fizyką rządzi imponująca i bałamutna dziedzina, zwana mechaniką kwantową, którą wynaleziono pięćdziesiąt lat temu. Przetrwała ona wszystkie próby i przypuszczamy, że

jest koncepcją prawidłową. Nikt jej nie rozumie, ale wszyscy wiedzą, jak ją stosować i jak odnosić do wszystkich zagadnień. Nauczyliśmy się więc żyć ze świadomością faktu, że nikt jej nie rozumie" (cyt. za Wolpert (1996, s. 160).

Nie należy przy tym zapominać, że segmentacja badanych zjawisk, co prawda ułatwia ich analizę, lecz niekoniecznie zbliża nas do poznania istoty złożonych z natury rzeczy procesów psychicznych. Wszak wiwisekcja często prowadzi do śmierci danego organizmu. Przede wszystkim zaś twórczość naukowa staje się możliwa nie tyle przez analizę co syntezę badanych zjawisk, a decydująca rolę odgrywa tu intuicja badacza. Jak wskazywałem wyżej, nie bez znaczenia jest też przyjemność wynikająca z poczucia zrozumienia reguł rządzących badanym zjawiskiem.

Dotarcie do sposobu myślenia tego typu osób, ich reakcji emocjonalnych, poglądów, drogi życiowej, itp., pozwoliłoby dotrzeć do czynników, które warunkują umiejętność przezwyciężania zaistniałych trudności. Umożliwiłoby wszak lepsze zrozumienie dlaczego większość ludzi przenosi doświadczane niepowodzenia na późniejsze działanie. Przy czym za szczególnie ważne uznać należy określenie, jakie właściwości pozwalają danej osobie przeciwstawić się presji stworzonej przez określoną sytuację lub ważne osoby.

Dlatego za zupełne nieporozumienia uznać należy próby badania myślenia twórczego przy pomocy eksperymentów, w których niezbyt twórczych ludzi ocenia się przy pomocy testów o niezbyt dokładnie określonej trafności. Przy czym, jak słusznie zauważa Edward Nęcka (1999) pomija się tak cenny materiał, jakim są opisy dochodzenia do rozwiązania danego problemu przez wybitnych myślicieli, gdyż są one przecież „skażone grzechem introspekcji". W rezultacie psychologia nie tylko niewiele mówi nam o procesie twórczym, lecz ma równie mało do powiedzenia na temat przebiegu procesu myślenia u przeciętnego człowieka. Większość doniesień koncentruje się bowiem na sytuacji rozwiązywania specyficznego problemu w ściśle określonej sytuacji. Określonej tak ściśle, że ma się nijak do sytuacji, z jakimi spotykamy się w naszych codziennych zmaganiach z rzeczywistością.

Przełamywanie schematów

Jak już wspominałem, twórcze myślenie oznacza umiejętność przełamywania powszechnie przyjętych schematów. Nie jest to bynajmniej sprawa łatwa, gdyż schematy te ułatwiają nam codzienne życie. Po prostu umożliwiają szybkie reagowanie na znane sytuacje bez konieczności długiego rozpatrywania czynników przemawiających za lub przeciw danemu rozwiązaniu. Także nauczanie specjalistycznej wiedzy oznacza opanowanie określonych

schematów. I tak lekarz uczy się rozpoznawać zespół objawów charakterystycznych dla danej choroby, czyli łączyć obserwowane zaburzenia w sensowną całość.

Jak bardzo przywiązujemy się do istniejących wzorców obrazuje chociażby kształt bardzo obecnie popularnego pojazdu, jakim jest samochód. Na początku była to po prostu bryczka bez konia, co obrazuje rycina 15.



Rycina 15. Model samochodu "De Dion Bouton Quadricycle" produkowanego w latach 1895-1901.

Wyprodukowany w 1908 roku słynny Ford T nieco bardziej przypomina współczesny samochód. Jednakże nadal jest to powóz, do którego z przodu przymocowano silnik (ryc. 16).



Ryc. 16. Ford Model T produkowany w latach 1908-1927.

Podobny kształt ma nieco późniejszy Cadillac. Co prawda z boku znajdują się już zamykane drzwiczki, lecz dach nadal pozostaje płócienny, a koła mają szprychy.



Ryc. 17. Cadillac Self Starter wyprodukowany w roku 1912.

Dopiero model Forda z 1928 roku jest w pełni obudowany. Zachowano jednak kanciasty kształt, a w kołach nadal pozostawiono szprychy, co ilustruje rycina 19.



Ryc. 18. Ford Model A produkowany w latach 1928-1931.

Bardziej opływowy kształt ma model Citroena z 1934 roku. Nadal jednak zachował wiele tradycyjnych elementów, jak chociażby lampy znajdujące się na błotnikach. Warto jednocześnie podkreślić, że model ten produkowano do 1957 roku. Nawiasem mówiąc właśnie ten model z 1948 roku był moim pierwszym samochodem. Niestety, jak wszystkie stare samochody wymagał tak dużo zachodu, że musiałem z żalem się go pozbyć, aby nie rujnować swej kariery naukowej.



Ryc. 19. Citroen Traction Avant produkowany w latach 1934-1957.

Nowe kształty samochodów pojawiły się dopiero w latach pięćdziesiątych. Właściwie nie różnią się one zbytnio od pojazdów nam współczesnych, o czym czytelnik może się z łatwością przekonać porównując je z egzemplarzami prezentowanymi na rycinie 20 i 21 Przy czym pierwszy z nich to typowy sedan, czyli tradycyjna limuzyna, drugi zaś to model sportowy, którego kształt stał się podstawą tak zwanych hatchbacków, czyli samochodów z otwieranymi z tyłu drzwiami.



Ryc. 20. Alfa Romeo Giulietta Sprint produkowany w latach 1954-1968.



Ryc. 21. Ferrari 250GTSWB Berlinetta produkowany w latach 1959-1962.

Powyższe przykłady mają na celu uzmysłowienie czytelnikowi, jak bardzo jesteśmy przywiązani do schematów. Nie ma w tym nic dziwnego, gdyż stanowią one gotowe wzorce ułatwiające nie tylko myślenie, ale szybkie rozwiązywanie codziennych problemów. Stanowią one jednocześnie swego rodzaju gorset utrudniający uporanie się z problemami całkowicie nowymi, przed jakimi jakże często stawia nas współczesny nam świat. Nic więc dziwnego, że umiejętność przełamywania owych schematów jest szczególnie ceniona właśnie w obecnej dobie.

Zachodzi tu swoista sprzeczność między tym, czego oczekuje się od nas w dorosłym życiu, a tym czego wymaga się w szkole, a także niestety na wielu uczelniach. Otóż cały proces edukacji nastawiony jest na wytwarzanie u uczących się oczekiwanych schematów działania. Właśnie schematów a nie wspomnianych wyżej scenariuszy. Wszelkie zaś odstępstwa są tępione zarówno w szkole, jak i w trakcie studiów uniwersyteckich. Ba – nawet naukowiec, który nie podda się presji powszechnie przyjętych obyczajów – naraża się na odrzucenie przez środowisko. Wystarczy wymienić twórcę psychoanalizy, Zygmunta Freuda, któremu długo odmawiano stanowiska. Wszak zamiast dalej zajmować się medycyną, wysuwał „dziwaczne" pomysły dotyczące psychiki. Przede wszystkim odważył się przełamać tabu dotyczące seksualności człowieka.

Dążenie do trzymania się ściśle określonych standardów znajduje odzwierciedlenia w programach edukacyjnych. Ich autorzy z reguły traktują swych podopiecznych jak bezwolną plastyczną masę, która daje się kształtować według ściśle określonych zasad. Ilustrują to następujące sformułowania zaczerpnięte z *Programu nauczania początkowego. Klasy I -III (1983)*:

"Praca dydaktyczno-wychowawcza w klasach I-III, prowadzona w okresie szczególnej plastyczności psychiki dziecka i jego podatności na oddziaływanie pedagogiczne jest wszechstronną działalnością ... itd." (s. 4), lub "W celu doprowadzenie dziecka do opanowania trwałych umiejętności ..." (s. 97).

Zwłaszcza to ostatnie zdanie brzmi nieco groźnie, trochę jak "W celu doprowadzenia podsądnego do aresztu ..." Uwypukla się tu znaczenie oddziaływania nauczyciela, które prowadzić ma do wymodelowania pożądanych cech i umiejętności u wychowanków poddanych tego typu obróbce. Wiele wskazuje na to, że właśnie owo instrumentalne traktowanie ucznia stanowi jedną z głównych przyczyn dydaktycznych i wychowawczych niepowodzeń szkoły. Nie bez winy są też rodzice, którzy przejęli zbyt wiele

idei psychologii behawiorystycznej. Zazwyczaj zresztą bez uświadamiania sobie istnienia tego kierunku.

Zastanawiające jest bowiem, że mimo iż nie używa się terminu behawioryzm dla określenia trendów występujących w polskiej psychologii, ma ona w swej przeważającej postaci taki właśnie charakter. Na przykład w podręcznikach psychologii rozwojowej znaleźć możemy informacje o typowych zachowaniach dzieci w określonych okresach życia, mniej zaś o czynnikach zachowania te warunkujących. W wyniku tego stanu rzeczy rodzice i nauczyciele na próżno szukają w nich informacji, które umożliwiłyby znalezienie odpowiedzi na nurtujące ich pytania. A zwłaszcza na najbardziej dramatyczne z nich: Czy zaistniałe u dziecka problemy wynikają z opóźnienia czy zaburzenia jego rozwoju? Czy może stanowią jedynie przejaw indywidualnego zróżnicowania tempa nabywania przezeń poszczególnych umiejętności?

Podsumowanie

W niniejszym rozdziale zwróciłem uwagę na fakt, że nasza codzienna aktywność jest w decydującym stopniu uwarunkowana przez scenariusze działania, których nauczyliśmy się - i wciąż się uczymy – od naszego otoczenia. Dlatego uznałem, że termin *scenariusz* lepiej opisuje naturę tego zjawiska niż skrypt, tym bardziej że stosowanie scenariuszy wymaga elastyczności i umiejętności ich przekształcania w zależności od zaistniałej sytuacji. Charakter scenariuszy oddaje akronim KRET, który stanowi skrót od wyrazów: *kulturowe uwarunkowanie, regularność zachowań, elastyczność i jednocześnie trwałość ustanowionych reguł.*

1. kulturowe uwarunkowania
2. regularność
3. elastyczność
4. trwałość reguł



O dynamicznym charakterze scenariuszy zachowań w znanych nam sytuacjach społecznych stanowi swoisty kontrast między koniecznością dokonywania ich modyfikacji a regularnością i trwałością działań, co zresztą warunkuje ich skuteczność. Są one również silnie uwarunkowane kulturowo, co powoduje, że uznajemy je za naturalne i najlepsze. Powoduje to, że scenariusze stosowane przez ludzi z innych krajów wydają nam się często dziwaczne i pozbawione racjonalnych podstaw. Jest to jeden z przejawów wyróżnionej przez Eriksona pseudospecjacji i prowadzi do nieuzasadnionych uprzedzeń wobec innych narodów.

Przezwyciężenie tych uprzedzeń – tak ważne w obecnej dobie- zależy w dużym stopniu od umiejętności zmieniania utrwalonych nawyków i schematów. A to z kolei wiąże się z kreatywnym myśleniem.

Interesujący jest fakt, że do myślenia kreatywnego zmuszają nas często warunki zewnętrzne, a zwłaszcza brak pewnych artykułów niezbędnych dla godziwej egzystencji. Właśnie dlatego nasi rodacy przejawiają znaczną kreatywność, którą rozwinęli w wyniku przezwyciężania braków występujących powszechnie w okresie PRL-u. Ponieważ na przykład nie można było kupić krótkich gwoździ, ludzie skracali długie obcęgami. Zaś wobec niemożności kupienia specjalnych gwoździ z podkładkami do przybijania papy ludzie wykorzystywali miękkie aluminiowe złotówki, które zresztą były tańsze. Dlatego za nieporozumienie uznać należy najmowanie „specjalistów" z krajów, w których wszelkie dobra od dawna ogólnodostępne, aby nauczali nas kreatywności. Polakom znacznie bardziej potrzebne jest opanowanie dyscypliny, a zwłaszcza i umiejętności trzymania się raz sformułowanych ustaleń. Warto podkreślić, że większą dyscypliną w tym zakresie wykazują się kobiety, stąd wielu szefów prężnie rozwijających się firm zrozumiało, iż dobrze wykształcona inteligentna pani lepiej od mężczyzny poradzi sobie na kierowniczym stanowisku. Nie przejawia bowiem skłonności do poszukiwania zbytecznych ulepszeń i nadmiernego improwizowania. A rezultaty tego typu poszukiwań odczuwamy wszyscy na skutek działalności naszych polityków.

Jak wskazywałem w rozdziale XII, problemem jest również to, że człowiek kreatywny zachowuje się wręcz nieobyczajnie. Łamie bowiem powszechnie przyjęte zasady wzbudzając popłoch wśród bardziej zachowawczych kolegów. Nie da się tego jednak uniknąć, gdyż właśnie przełamywanie ustalonych i wielokrotnie sprawdzających się schematów stanowi o jakże cenionej obecnie kreatywności. Na dłuższa metę jednak ludzie niepokorni i twórczy zyskują uznanie otoczenia i gdy zachodzi konieczność sprostania trudnym zadaniom, uprzedni oponenci wskazują właśnie na nich. Tracą zaś ludzie spolegliwi, których tak chętnie klepano po plecach i obdarzano ciepłymi uśmiechami. Nie zyskują oni jednak takiego szacunku, jakim cieszą się osoby mniej pokorne.

Indeks ważniejszych terminów

Scenariusz działania - ogólne reguły postępowania w określonych, znanych nam sytuacjach

Pesudospecjacja - przekonanie o wyższości własnej grupy nad innymi

Etnocentryzm - postawa członków grupy etnicznej (plemienia, narodu), którzy uważają, że ich własne obyczaje i kultura są najlepsze

Reguły erystyczne - sposoby przekonywania rozmówcy o swej słuszności, często mające jedynie pozory prawdy

Alienacja czasu - czyli wyobcowanie, zachodzi wówczas, gdy czas zaczyna kontrolować nasze zachowanie

Rutyna - wprawa nabyta przez długą praktykę: skłonność do postępowania według utartych szablonów

Tabu - zakaz stykania się pewnymi przedmiotami, zwierzętami i ludźmi lub wykonywania pewnych czynności. Także mówienia o nich

Kreatywność - umiejętność ujrzenia spraw w innym świetle i zaproponowania nowych pożytecznych rozwiązań

AUTOTEST XIV

1. Scenariusz działania to:
   a) sztywny schemat poszczególnych czynności
   b) ogólne reguły podlegające modyfikacjom
   c) działanie spontaniczne
2. Rytuał to:
   a) czynności kompulsywne
   b) obyczaj
   c) ustrukturalizowane działanie o symbolicznym odniesieniu
3. Pseudospecjacja to:
   a) uznanie własnych obyczajów za jedynie słuszne
   b) obrzęd inicjacji
   c) działanie rytualne
4. Alienacja czasu prowadzi do:
   a) głębszego przeżywania ceremonii
   b) bezmyślnej rutyny
   c) zachowań agresywnych
5. Myślenie twórcze oznacza:
   a) umiejętność przełamywania schematów
   b) trzymanie się metodologii
   c) modelowaniu zachowań

Kruk nie ma pojęcia, że jest czarny

wietnamskie

ZAMIAST ZAKOŃCZENIA

Jedną z najbardziej ludzkich cech jest tendencja do samooszukiwania się. Widać to wyraźnie u naszych parlamentarzystów. Przejawiają oni wyraźne zadowolenie ze swych poczynań, mimo powszechnego narzekania współobywateli. Być może wynika to z faktu, że nasi "wybrańcy" żyją w wirtualnej rzeczywistości tworzonej przez dostarczone im sprawozdania. Czym innym bowiem wytłumaczyć objawy samozadowolenia przejawiane przez poszczególnych ministrów mimo powszechnej i coraz głośniejszej krytyki ich poczynań?

Dlatego też warto przypomnieć, że właśnie oparcie się na owej komputerowej rzeczywistości tworzonej w oparciu o "sprawozdania z terenu" przyczyniło się do przegranej USA w Wietnamie. Ponieważ nie była to wojna o ziemię, zdecydowano się oceniać wyniki w oparciu o takie parametry, jak liczba stoczonych potyczek, liczba zabitych i rannych, zużyta amunicja, itp. Dane te uzyskiwano od dowódców poszczególnych jednostek bojowych. Jak

podaje jeden z nich, po wejściu do jednej z opustoszałych wiosek jego oddział zauważył uciekającą postać. Ponieważ osoba ta nie zatrzymała się mimo okrzyków z ich strony, oddano kilka strzałów, które okazały skuteczne. Gdy żołnierze podeszli bliżej okazało się, iż była to sześćdziesięcioletnia kobieta. Jednakże w raporcie wyższego dowódcy kobieta ta zmieniła się w niezidentyfikowanego żołnierza Vietcongu. Zaś w raporcie jeszcze wyższego szczebla "żołnierz" ów uzbrojony został w granat.

Nie dziwi więc, że analitycy Pentagonu, czytający owe doniesienia, byli niezmiernie zadowoleni i utwierdzali się w przekonaniu o wyraźnej przewadze Amerykanów. Bardzo pouczający jest również fakt, że po wprowadzeniu uzyskanych w ten sposób danych do komputera owi eksperci postawili mu pytanie; "Kiedy Stany Zjednoczone wygrają tę wojnę?" Pewne ich zakłopotanie wzbudziła co prawda odpowiedź "Już wygrały", lecz nie na tyle by zmienić dotychczasową politykę. A było to w 1964 roku! Zaś Amerykanie – przypomnę - wycofali się z Wietnamu dziesięć lat później w obliczu całkowitej porażki prowadzonej przez siebie polityki.

Otóż w podobnym, bo stworzonym przez odpowiednio spreparowane sprawozdania świecie, zdają się żyć nasi ministrowie. Dlatego twierdzą, że reformy idą świetnie, mimo że większość obywateli głośno wyraża swe niezadowolenie, a część z nich przejawia jawne formy protestu. Na przykład przedstawiciel Ministerstwa Zdrowia twierdzi, że zmiany wprowadzono, aby ułatwić ludziom życie, podczas gdy pacjenci skarżą się na trudności z dostaniem się do lekarza. Że nie wspomnę o braku pieniędzy na podstawowe często zabiegi.

Równie niefrasobliwe samozadowolenie przejawiał swego czasu Minister Edukacji Narodowej. A przecież oczywiste jest, że jakiejkolwiek reformy na poziomie strukturalnym skazane są na niepowodzenie, jeżeli nie polepszy się przy tym doli nauczyciela. Bowiem nie minister, lecz właśnie skandalicznie nisko opłacany i sfrustrowany nauczyciel uczyć będzie dzieci w owej "zreformowanej" szkole. A jakość nauczania nie zależy bynajmniej od liczby lat nauczania, lecz od jakości nauczycieli. Przeraża też bezmyślne stwierdzenie przedstawiciela owego ministerstwa o możliwości dowożenie dzieci do gimnazjów szkolnymi autobusami. Po pierwsze nie ma tych autobusów, a po drugie, kto pokryje koszty utrzymania tych pojazdów, gdy już obecnie gminy i powiaty skarżą się na brak środków na podstawowe potrzeby. Nie bierze on również pod uwagę ograniczonych możliwości finansowych rodziców oraz o oczywistego zdawałoby się faktu, że w Polsce zdarzają się obfite opady śniegu.

Wspomniany minister mógł zresztą pozwolić sobie na niefrasobliwość, gdyż w momencie gdy fakty okazały się silniejsze od jego "niezachwianej wiary", po prostu podał się

do dymisji. Zresztą nie on jeden, większości rządzących bezkarnie uchodzą sprawy, za które kierownik niejednej instytucji trafiłby do sądu. Tak naprawdę jest jeszcze gorzej, gdyż często do najwyższych funkcji państwowych startują ludzie, których kwalifikacje uniemożliwiłyby im staranie się o posadę dyrektora średniej wielkości instytucji.

Inną przyczyną oderwania naszych ministrów i posłów od rzeczywistości są ich wysokie zarobki, które sobie zresztą z wyjątkową sprawnością podnoszą i to niezależnie od prezentowanej opcji politycznej. W tym przypadku nie było też potrzeby uciekania się do dyscypliny partyjnej w trakcie głosowania. Jeżeli ktoś zarabia ponad dziesięć razy więcej od przeciętnego obywatela, trudno mu pojąć, z jakimi trudnościami boryka się ten ostatni. O tej prawidłowości miałem okazję przekonać się osobiście, chociaż zarabiam znacznie mniej od przeciętnego posła biorąc również pod uwagę wszystkie moje dodatkowe prace. Otóż, gdy stwierdziłem w pewnym gronie, że taksówki nie są zbyt drogie, zaobserwowałem, że mają oni takie miny, jakby bolały ich zęby, choć być może nie chcieli dyskutować z profesorem. Uświadomiłem sobie wówczas, że osoby te zarabiają około 800 złotych miesięcznie, a więc nie tylko 10 lecz 1 złoty stanowi dla nich poważny wydatek.

Trudno też zgodzić się z twierdzeniem Leszka Balcerowicza, iż “na nauce można zarobić”. Takiej demagogicznej wręcz odpowiedzi udzielił on młodemu człowiekowi, gdy ten spytał go: “Czy pan premier wie, ile zarabia asystent na uczelni?”. Otóż można zarobić, lecz nie tyle na nauce, co na sprzedawaniu posiadanej wiedzy. Dotyczy to więc przede wszystkim profesora lub doktora, a nie świeżo upieczonego magistra. Za wykłady lub kursy zapłacą mu bowiem trzy razy mniej niż profesorowi. A ponadto prowadzenie wykładów nie oznacza uprawiania nauki.

Niemożliwa jest zresztą natychmiastowa ocena dokonań naukowych, a zwłaszcza ich praktycznej użyteczności i to niezależnie od intelektualnych możliwości oceniającego. Na przykład uczony tej miary co Albert Einstein do końca życia przeciwstawiał się mechanice kwantowej mówiąc: “Pan Bóg nie gra w kości”. Nie potrafił bowiem zaakceptować wynikającej z tej teorii nieoznaczoności przyrody.

Całkowicie bezużyteczne były też eksperymenty Faraday’a dotyczące elektryczności. W owym czasie traktowano je jako ciekawostkę, zaś Faraday demonstrował skonstruowane przez siebie dynamo podróżując po Anglii. Po jednym z wykładów podeszła do niego pewna dama mówiąc: “Ach, jakie to sprytne urządzenie. Ale jaki jest z niego pożytek?” Na co konstruktor odparł: ”A jaki jest pożytek z dziecka?” I tę ostatnią uwagę dedykuję naszym ekspertom z Komitetu Badań Naukowych.

Wielu moich znajomych pyta mnie często, dlaczego mimo tego że mamy tak wielu profesorów wśród posłów i ministrów pensje tak zwanych nauczycieli akademickich pozostają tak mizerne. Myślę, że jedną z przyczyn może być to, że profesorowie, którzy dostali się do tych gremiów, nie mają bynajmniej zamiaru wracać do "uniwersyteckiej nędzy". Z reguły znajdują sobie inne intratne zajęcie po zakończeniu ich kariery politycznej. Zapominają jednak, że tak znaczna dysproporcja między zarobkami zarówno posła jak i ministra a profesora uniwersytetu oznacza w praktyce utratę niezależności "parlamentarnych uczonych". Nikt bowiem nie będzie poważnie przyjmował ewentualnej możliwości ich powrotu do uczelni w przypadku niespełnienia ich postulatów. Mają przecież stanowczo zbyt dużo do stracenia! Dlatego dziwi mnie, że owi inteligentni przecież ludzie nie widzą tego aspektu "mizerii materialnej" środowiska, z którego się wywodzą.

Na marginesie warto jeszcze wspomnieć o brakach w zasadach autoprezentacji naszych "elit politycznych". Otóż z ust ludzi nazywających się prawicą lub też lewicą padają często stwierdzenia, których żaden trzeźwo myślący polityk nigdy nie powinien wypowiadać. Nawet jeżeli tak myśli. Śmiem wręcz twierdzić, że przede wszystkim braki w umiejętności autoprezentacji, lub szerzej komunikacji społecznej, są przyczyną spadku popularności większości partii. Zdają się też oni zapominać, że o prawicowości lub lewicowości decyduje program a nie wyznawana wiara. Stanowi to jeszcze jeden dowód, jak zwodnicze bywają używane określenia. Następnym przykładem jest to, że owi politycy mienią się reprezentantami narodu! A przecież przynajmniej połowa owego narodu nie idzie na wybory, gdyż nie chce "wybierać" ludzi przez siebie nieaprobowanych.

Najbardziej jednak przeraża przekonanie większości naszych "reprezentantów" o ich całkowitej nieomylności. Zdają się przy tym zapominać, że właśnie uporczywe trzymanie się "Jedynie słusznej drogi" doprowadziło do upadku systemu komunistycznego. System ten upadł głównie z powodu niemożności spełnienia założeń ekonomicznych, a jedyne okresy względnej poprawy dały się zaobserwować w przypadkach odejścia od obowiązującej powszechnie doktryny. Dlatego warto przytoczyć słowa starego żyda z Podkarpacia stanowiące motto książki Czesława Miłosza *Zniewolony Umysł:* "Jeżeli dwóch kłóci się, a jeden ma rzetelnych 55 procent racji, to bardzo dobrze i nie ma się co szarpać. A kto ma 60 – procent racji? To ślicznie, to wielkie szczęście i niech Panu Bogu dziękuje! A co powiedzieć o 75 procent racji? Mądrzy ludzie powiadają, że to bardzo podejrzane. No, a co o 100 procent racji? Taki, co mówi, że ma 100 procent racji, to paskudny gwałtownik, straszny rabuśnik, największy łajdak."

Jak już wspomniałem, wszyscy przejawiamy skłonność do oszukiwania samych siebie. Ma to zresztą również dobre strony, gdyż dzięki temu świat jawi nam się w lepszych barwach. Pozwala nam to również zachować dobre o sobie mniemanie. W czym bardzo pomaga przypisywanie innym ludziom, lub też zaistniałym okolicznościom naszych niepowodzeń. Można wręcz powiedzieć, że gdybyśmy widzieli się takimi jak widzą nas nasi "przyjaciele", wówczas wpadlibyśmy w głęboką depresję.

Oczywiście nie należy przesadzać w dobrej samoocenie. Jest ona równie szkodliwa, jak zbytni pesymizm. Jak zwykle najlepszym okazuje się być tzw. "złoty środek", czyli umiejętność właściwej oceny swych dobrych i słabych stron. Uzyskanie tego powinien umożliwić nam wewnętrzny dialog, o którym wspominałem omawiając zjawisko asertywności. Wiele wskazuje jednak na to, że dobrze jest, gdy w dialogu tym przeważają pozytywy, gdyż skłania to nas do aktywnego działania. Równie istotna jest umiejętność efektywnego komunikowania się z otoczeniem, gdyż właśnie sprzężenie zwrotne w formie pozytywnych komunikatów uzyskiwanych od innych ludzi stanowi o naszym powodzeniu. Właśnie takie komunikaty wzmacniają nasze poczucie własnej wartości i pozwalają nam skutecznie działać. Mam nadzieję, że niniejsza książka pomogła lub przynajmniej pomoże czytelnikowi w kształtowaniu tego typu umiejętności.

Literatura

Aitchison, J. (1991). *Ssak, który mówi*. Warszawa: PWN.

Artes, R. H. (1976). Problems of aphasic nad non-aphasic stroke patients as identified and evaluated by patients' wives. W: R. H. Y. Lebrun (Ed.), *Recovery in Aphasics*. Amsterdam:
Swets and Zeitlinger B.V, s. 31-53.

Bartwicka, H. , Mędelska, J. (1995). *Może się pan na mnie położyć.* Bydgoszcz: WSP.

Baudouin de Curtenay, J. N. (1984). *O języku polskim*. Warszawa: PWN.

Bernstein, B. (1990). *Odtwarzanie kultury*. Warszawa: PIW.

Bierach, A. J. (1997). *Mowa ciała kluczem do sukcesu*. Wrocław: ASTRUM.

Bolter, J. D. (1990). *Człowiek Turinga*. Warszawa: PIW.

Bruner, J. S. (1971). *O poznawaniu – szkice na lewa* rękę. Warszawa: PIW.

Carrol, L. (1994). *Przygody Alicji w krainie czarów.* Wrocław: Wydawnictwo Jasieńczyk.

Chomsky, N. (1959). Review of Skinner's Verbal Behavior. *Language*, 35, 26-58.

Chomsky, N. (1982). *Zagadnienia teorii składni*. Wrocław: Ossolineum.

Cialdini, R. (1995). *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

Cienkowski, W. P. (1978). *Język dla wszystkich.* Warszawa: Książka i Wiedza.

Courtois, S., Werth, N., Panné, J.-L., Paczkowski, A. , Bartosek, K., Margolin, J.-L. (1999). *Czarna księga komunizmu*. Warszawa: Prószyński i S-ka.

Covey, S. R. (1997). *Zasady działania skutecznego przywódcy*. Warszawa: MEDIUM.

Covey, S. R. (2003). *7 nawyków skutecznego działania*. Poznań: REBIS.

Czarnecka, K., Zgółkowa, H. (1991). *Słownik gwary uczniowskiej*. Poznań: SAWW.

Czukowski, K. (1962). *Od dwóch do pięciu.* Warszawa: Nasza Księgarnia.

Damasio, A. (1999). *Błąd Kartezjusza*. Poznań: REBIS.

Davies, M. H. (1999). *Empatia. O umiejętności współodczuwania*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

Dobek-Ostrowska, B. (1999). *Podstawy komunikowania społecznego*. Wrocław: Wydawnictwo Astrum.

Donaldson, M. (1986). *Myślenie dzieci*. Warszawa: Wiedza Powszechna.

Leach, E. (1989). Kultura i komunikowanie. W: E. Leach, A. J. Greimas , *Rytuał i narracja*. Warszawa: PWN.

Einstein, A., Infeld, L. (1959). *Ewolucja fizyki*. Warszawa: PWN.

Ekman, P. (2003). *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce i małżeństwie*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Erikson, E. H. (1977). *Toys and Reasons: Stages in the Ritualization of Experience*. New York: W. W. Norton.

Fiske, J. (1999). *Wprowadzenie do badań nad komunikowaniem*. Wrocław: Wydawnictwo Astrum.

Gardner, H., Brownell, H.H., Wapner, W., Michelow, D. (1983). Missing the point: The role of the right hemisphere in processing complex linguistic material. W: E. Perecman (red.), *Cognitive Processing in the Right Hemisphere.* Orlando, Florida: Academic press, s. 169-191.

Glucksberg, S., Danks, J. (1975). *Experimental Psycholinguistics. An Introduction.* Hillsdale, New Jersey: LEA.

Grucza, F. (1983). *Zagadnienia metalingwistyki*. Warszawa: PWN.

Hall, E. T. (1987). *Bezgłośny język*. Warszawa: PIW.

Hall, E. T. (1997). *Ukryty wymiar*. Warszawa: Muza S.A.

Hamlin, S. (1997) *Jak mówić, żeby nas słuchali*. Warszawa: Petit.

Jakobson, R., Halle, M. (1964). *Podstawy języka.* Wrocław: Ossolineum.

Jaspers, K. (1990). *Filozofia egzystencji.* Warszawa: PIW.

Kaczmarek, B. L. J. (1995). *Mózgowa organizacja mowy*. Lublin: Agencja Wydawniczo Handlowa AD.

Kaczmarek, B. L. J. (1986). *Płaty czołowe a język i zachowanie*. Wrocław: Ossolineum.

Kaczmarek, B. L. J. (1995). Specyfika komunikacji interpersonalnej. W: J. Trempała (red.), *Rozwijający się człowiek w zmieniającym się świecie*. Bydgoszcz: WSP, s. 439-448.*

Kaczmarek, B. L. J. (1998a). *Mózg, język, zachowanie*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.

Kaczmarek, B. L. J. (1998b). Psychologia komunikowania się. W: T. Rzepa (red.), *O języku i komunikowaniu się*. Szczecin: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, s. 9-22. *

Kaczmarek, B. L. J. (1998c). Słuch fonematyczny a percepcja wypowiedzi. *Kosmos,* 47, s. 271-276 *

Kaczmarek, B. L. J. (2001). Potęga słowa. W: T. Rzepa (red.), *Psychologia komunikowania się*. Szczecin: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, s. 189-202.*

Kaczmarek, B. L. J. (2002). Iloma językami mówi każdy z nas? W: T. Rzepa (red.), *Komunikowanie się w sytuacjach społecznych.* Szczecin: APM Studio Paweł Majewski, s. 9-24.*

Kaczmarek, L. (1988). *Nasze dziecko uczy się mowy*. Lublin: Wydawnictwo Lubelskie.

Kaczmarek, L., Skubalanka, T., Grabias, S. (1994). *Słownik gwary studenckiej.* Lublin: UMCS.

Kirschner, J. (1994). *Manipulować - ale jak?* Warszawa: Sokrates.

Kirkwood, A. (1991). *Skok do belwederu*. Warszawa: Dziennikarska Oficyna Wydawnicza.

Kłys-Wojtasińska, T. (1981). *Gdy Sokrates ma 5 lat*. Warszawa: Nasza Księgarnia.

Korzybski, A. (1962). *Science and Sanity*. Lakeville, Connecticut: The International Non-Aristotelian Library Co.

Król-Fijewska, M. (1992). *Stanowczo, łagodnie, bez lęku*. Warszawa: INTRA.

Kwiatkowska A. (1997). *The Visuo-spacial Determinants of Natural Language*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego: Łódź.

LeDoux, J. (2000). *Mózg emocjonalny*. Poznań: Media Rodzina.

Lakoff, G., Johnson, M. (1988). *Metafory w naszym życiu*. Warszawa: PIW.

Lamendella, J. T. (1977). The limbic system in human communication. W: H. A., Whitaker, H.Whitaker (red.), *Studies in Neurolinguistics*. V. 3. New York: Academic Press, s. 157-222.

Leach, E. (1989). Kultura i komunikowanie. W: E. Leach, A. J. Greimas (red.), *Rytuał i narracja*. Warszawa: PWN, s. 21-98.

LeBon, G. (1986). *Psychologia tłumu*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Lévi-Strauss, C. (1969). *Myśl nieoswojona*. Warszawa: PWN.

Lorenz, K. (1977). *Odwrotna strona zwierciadła*. Warszawa: PIW.

Lyons, J. (1984). *Semantyka I*. Warszawa: PWN.

Łuria, A. R. (1967). *Zaburzenia wyższych czynności korowych wskutek ogniskowych uszkodzeń mózgu*. Warszawa: PWN.

Łuria, A. R. (1979). *The making of mind*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Magierowa, B., Kroh, A. (1995). *Prywatny leksykon współczesnej polszczyzny.* Stary Sącz: Almar.

Mass, A., Arcuri, L. (1999). Język a stereotypizacja. W: C. N. Macrae, Ch. Stangor, M. Hewstone (red.), *Stereotypy i uprzedzenia*. Gdańsk: GWP, s. 161-188.

Milewski T. (1976). *Językoznawstwo*. Warszawa: PWN.

Miller, G. A. (1951). *Language and Communication*. New York: McGraw-Hill.

Miłosz, Cz. (1990). *Zniewolony umysł.* Kraków: Krajowa Agencja Wydawnicza.

Moir, A. Jessel, D. (1989) *Płec mózgu.* Warszawa: PIW.

Myers, R. E. (1972). Role of prefrontal and anterior temporal cortex in social behaviour and affects in monkeys. *Acta Neurobiologiae Experimentalis*, 32, 567-579.

Nęcka, E. (1999). *Proces twórczy i jego ograniczenia*. Kraków: Impuls.

Nęcki, Z. (1995). *Negocjacje w biznesie*. Kraków: Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu.

Obuchowski, K. (1985) *Adaptacja twórcza*. Książka i Wiedza: Warszawa.

Obuchowski, K. (1982). *Kody orientacji i struktura procesów emocjonalnych*. Warszawa: PWN.

Obuchowski, K. (2000). *Człowiek intencjonalny, czyli o tym, jak być sobą*. Poznań: Rebis.

Obuchowski, K. (2004). *Kody umysłu i emocje*. Łódź: Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna w Łodzi.

Pease, A. (1993). *Język ciała. Jak czytać myśli ludzi z ich gestów*. Kraków: Wydawnictwo Gemini.

Piaget, J. (1992). *Mowa i myślenie u dziecka*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Piaget, J. Inhelder, B. (1999). *Psychologia dziecka*. Wrocław: Siedmiogród.Warszawa: PIW.

Poincaire H. (1911). *Nauka i metoda*. Warszawa: G. Centneszwer i Ska.

Program nauczania początkowego. Klasy I-III (1983). Warszawa: WSiP.

Popper, K. R. (1992). *Wiedza obiektywna. Ewolucyjna teoria epistemologiczna*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Reboul O. (1980). Kiedy słowo jest bronią. W: M. Głowiński (red.), *Język i społeczeństwo*. Warszawa: Czytelnik, s. 298-337.

Rubin, E. (1950). Visual figures apparently incompatible with geometry. *Experimenta Psychologica*, 7, 365-387.

Sapir, E. (1978). *Kultura, język, osobowość*. Warszawa: PIW.

Sapolsky, R. M. (1996). On Human Nature. *The Sciences*, July/August, 14-16.

Spence, G. (1998). *Jak skutecznie przekonywać*. Poznań: REBIS.

Sperling, A. P. (1995). *Psychologia*. Poznań Zysk i S-ka.

Stern, J.P. (1980). Manipulacja za pośrednictwem cliché. W: M. Głowiński (red.), *Język i społeczeństwo*. Warszawa: Czytelnik, s. 282-297.

Tarczyński, D. R. (1995). *Zrozumieć człowieka z wyglądu*. Łódź: ARKARO.

Thiel, E. (1994). *Mowa ciała zdradzi więcej niż tysiąc słów*. Wrocław: ASTRUM.

Toskani, O. (1997). *Reklama uśmiechnięte ścierwo.* Warszawa: Agencja Wydawnicza Delta.

Turecka-Łukasik, A. (2000). *Wizerunek Wałęsy w świetle jego wypowiedzi*. Lublin: Wydawnictwo Polihymnia.

Twardowski, K. (1927). *Rozprawy i artykuły filozoficzne*. Lwów: Książnica Atlas.

van Lawick-Goodall, J. (1974). *W cieniu człowieka*. Warszawa: PWN.

Widła, T. (2000). Język wniosków i opinii. *Postępy Psychiatrii i Neurologii*, 9, 81-84.

Whorf, B. L. (1982). *Język, myśl, rzeczywistość*. Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy.

Witkowski, T. (2000). *Psychomanipulacje*. Wrocław: Oficyna Wydawnicza UNUS.

Wulff, D.M (1999). *Psychologia religii*. Warszawa: WSiP.

Wolpert, L. (1996). *Nienaturalna natura nauki*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.